Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

RAPPORT ANNUEL

2015 **2016**

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

Nous sommes :

Un bureau indépendant de l'Assemblée législative qui examine et règle les plaintes du public à propos des organismes du gouvernement de l'Ontario ainsi que des municipalités, des universités et des conseils scolaires. L'Ombudsman recommande des solutions aux problèmes administratifs individuels et systémiques.

Nos valeurs :

Traitement équitable
Administration responsable
Indépendante, impartiale
Résultats : accomplir de réels changements

Notre mission :

Nous nous efforçons de jouer le rôle d'un agent de changement positif, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public.

Notre vision :

Un secteur public œuvrant au service des citoyens, dans l'équité, la responsabilisation et la transparence.

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
Bell Trinity Square
10e étage, Tour sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

Téléphone : 416-586-3300
Ligne des plaintes : 1-800-263-1830
Télécopieur : 416-586-3485
ATS : 1-866-411-4211
Site Web : www.ombudsman.on.ca

@Ont_OmbudsmanFR
Ontario Ombudsman
OntarioOmbudsman

ISBN 1704-0861

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

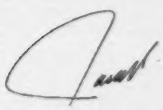
Le 2 novembre 2016

L'honorable Dave Levac
Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de vous présenter mon rapport annuel pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016, afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée législative.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sincères salutations.



Paul Dubé
Ombudsman

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
Bell Trinity Square
10e étage, Tour sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

Téléphone : 416-586-3300
Ligne des plaintes : 1-800-263-1830
Télécopieur : 416-586-3485
ATS : 1-866-411-4211

Site Web : www.ombudsman.on.ca

Table des matières

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN **5**

À PROPOS DE NOTRE BUREAU **9**

QU'EST-CE QU'UN OMBUDSMAN? 9

VALEURS, MISSION ET VISION 9

QUI NOUS SOMMES : GESTIONNAIRES ET ÉQUIPES 10

CE QUE NOUS FAISONS 11

À PROPOS DE CE RAPPORT **13**

FAITS SAILLANTS DU RAPPORT **14**

BILAN DE L'ANNÉE – CAS, PAR SUJET **16**

LOI ET SÉCURITÉ 16

SERVICES SOCIAUX 22

ÉDUCATION – MINISTÈRES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL 27

ÉDUCATION – CONSEILS SCOLAIRES 31

ÉDUCATION – UNIVERSITÉS 37

MUNICIPALITÉS – GÉNÉRALITÉS 40

MUNICIPALITÉS – RÉUNIONS À HUIS CLOS 46

ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT 49

EMPLOI 51

SANTÉ 53

TRANSPORTS 56

FONDS ET BIENS 59

CERTIFICATS ET PERMIS 61

ANNEXE – TABLEAUX ET STATISTIQUES **62**

TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2011-2012 À 2015-2016 62

MODE DE RÉCEPTION DES CAS, 2015-2016 62

CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, 2015-2016 64

LES 15 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2015-2016 65

LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2015-2016 65

CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2015-2016 66

CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 1ER SEPTEMBRE 2015 - 31 MARS 2016 68

CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2015-2016 69

CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 1ER JANVIER 2016 - 31 MARS 2016 69

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 1ER JANVIER 2016 - 31 MARS 2016 70

CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 1ER SEPTEMBRE 2015 - 31 MARS 2016 72

RÉSUMÉ FINANCIER 72

www.ombudsman.on.ca

Message de l'Ombudsman

ÉLARGIR NOS HORIZONS

C'est un honneur et un privilège pour moi d'occuper les fonctions de septième Ombudsman de l'Ontario. Je suis tout particulièrement reconnaissant de l'occasion qui m'est donnée de diriger une équipe si remarquable, pour laquelle j'ai depuis longtemps beaucoup d'estime. Collectivement, nous nous employons à servir le public de l'Ontario et nous sommes passionnés par notre rôle d'amélioration de la gouvernance et de promotion de l'équité administrative.

Je suis tout particulièrement heureux de présenter ce rapport au nom du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario à ce moment crucial de son histoire. Pour la première fois depuis que mon Bureau a ouvert ses portes en 1975, nous faisons rapport de notre nouvelle surveillance sur les municipalités, les universités et les conseils scolaires de l'Ontario – ainsi que sur les centaines d'organismes du gouvernement provincial qui relèvent de notre mandat depuis toujours.

Mon mandat a commencé le 1er avril 2016 – soit un jour après la clôture de l'année financière couverte par ce rapport. Par nécessité, nous avons décidé de présenter le compte rendu de cette année extraordinaire à un moment extraordinaire de l'année, c'est-à-dire à l'automne et non au printemps. Ceci nous a permis non seulement de publier des rapports sur deux grandes enquêtes systémiques entre-temps, mais aussi de centrer nos efforts sur un travail de concertation et de liaison avec les parties prenantes – surtout dans nos nouveaux secteurs de compétence.

Nouveaux défis

La *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés* (aussi connue sous le nom de « Projet de loi 8 ») a apporté des changements à notre champ de compétence, qui sont entrés en vigueur en septembre 2015 et en janvier 2016. Le nombre d'organismes placés sous notre surveillance a donc doublé durant l'année qui vient de s'écouler – passant de plus de 500 à plus de 1 000 – ce qui a représenté à la fois une opportunité formidable et un défi formidable.

L'opportunité, c'était que des millions d'Ontariens pouvaient désormais faire appel à l'aide de leur Ombudsman dans des secteurs qui avaient échappé à sa surveillance jusqu'alors. Le défi, c'était que beaucoup de gens – y compris beaucoup d'intervenants dans ces secteurs – connaissaient mal notre rôle et nos fonctions, et appréhendaient donc quelque peu notre nouveau mandat.

Nous sommes déterminés à sensibiliser et à informer le public et les autres intéressés à propos de notre rôle et de notre façon de travailler. La courbe d'apprentissage est à double sens : notre équipe travaille sans relâche pour faire connaissance avec les municipalités, les universités et les conseils scolaires, tout en s'assurant qu'ils font connaissance avec nous et nous comprennent.

Pour faciliter ce processus, notre Bureau a travaillé en partenariat avec le Forum des politiques publiques du Canada, afin d'organiser une série de tables rondes dans six villes de la province et une conférence d'une journée à Toronto avec des représentants des conseils scolaires et des municipalités. De plus, notre Bureau a organisé un symposium pour les

Photo par Matthew Pearson Photography

▲ L'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé

◀ 25 février 2016 : L'Ombudsman adjointe Barbara Finlay (devant, à droite) aux côtés de nos partenaires du Forum des politiques publiques et d'invités lors du symposium organisé pour les parties prenantes, au sujet du nouveau mandat de l'Ombudsman. Étaient notamment présents (devant, à partir du centre) la Protectrice du citoyen du Québec, Raymonde Saint-Germain; l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick, Charles Murray; le greffier municipal et l'avocat d'Ottawa, Rick O'Connor; (au second rang, à partir de la droite) Tony Brown, ancien avocat du Conseil scolaire de district de Toronto, et Steve Orsini, secrétaire du Conseil des ministres et chef de la Fonction publique de l'Ontario.

ombudsmen des universités – et notre personnel a littéralement sillonné tout l'Ontario pour parler aux intéressés lors de plus de 50 événements de liaison, rien que durant l'année financière 2015-2016.

Nous avons intégré les commentaires faits lors de ces événements, puis nous avons poursuivi nos efforts de sensibilisation au cours des derniers mois. L'une de mes premières tâches en tant qu'Ombudsman a été de mettre en ligne un webinaire d'information pour les conseils scolaires et les municipalités sur la façon de traiter avec notre Bureau. Depuis, j'ai eu l'occasion de participer à de nombreux événements et rencontres dans ces secteurs, et d'y prendre la parole, ainsi que de créer des liens avec les intervenants provinciaux – dont des représentants élus, des associations et des groupes d'intérêt.

Mon équipe et moi sommes les premiers à constater la valeur de telles relations dans notre travail quotidien, car elles nous permettent plus d'efficacité. Cette expérience a aussi souligné, pour nous tous, combien il importe de garantir que tous les Ontariens comprennent clairement qui nous sommes et ce que nous faisons. Alors que notre rôle de surveillance s'élargit, nous devons veiller à ce que les intéressés saisissent la contribution que nous pouvons faire en encourageant des relations productives et pertinentes avec tous.

Nouveau style

Nous avons réorganisé la structure de notre rapport annuel dans cet esprit, en commençant par les fondements de notre Bureau. L'un des projets que nous avons entrepris durant les six premières semaines de mon mandat a été de formuler un énoncé clair de notre rôle et de la manière dont nous cherchons à réaliser nos objectifs. Pour cela, nous avons élaboré de nouvelles déclarations de Vision, de Mission et de Valeurs, ainsi que des plans à long terme, à partir des résultats de consultation de toutes nos unités.

La suite du rapport est présentée par sujet, et non par organisme – afin de mieux donner réponse à quiconque se demande : « Qu'est-ce que l'Ombudsman peut faire pour moi? » L'élément qui ressort de toutes les histoires et de tous les sujets présentés ici, c'est la grande variété des façons dont nous avons répondu à cette question.

Chaque jour, nous aidons des gens à obtenir les renseignements ou l'aide dont ils ont besoin dans leurs transactions avec des organismes du secteur public. Notre intervention amène souvent ces organismes à changer de ligne d'action, ou à prendre des mesures appropriées, pour offrir aux citoyens les services ou les prestations auxquels ils ont droit. Bien sûr, il nous arrive parfois de découvrir que des plaintes sont sans fondement et nous validons alors le travail des fonctionnaires.

Bien que notre travail quotidien consiste à régler les plaintes individuelles – nous en avons reçu **22 118** en 2015-2016 – ce rapport montre que nos activités s'étendent souvent bien au-delà. En tant que bureau de surveillance, placé de manière tout à fait unique pour recueillir et analyser des renseignements sur des problèmes importants aux yeux du public ontarien, nous faisons un travail de valeur cruciale en partageant nos observations et en commentant ce que nous avons appris.

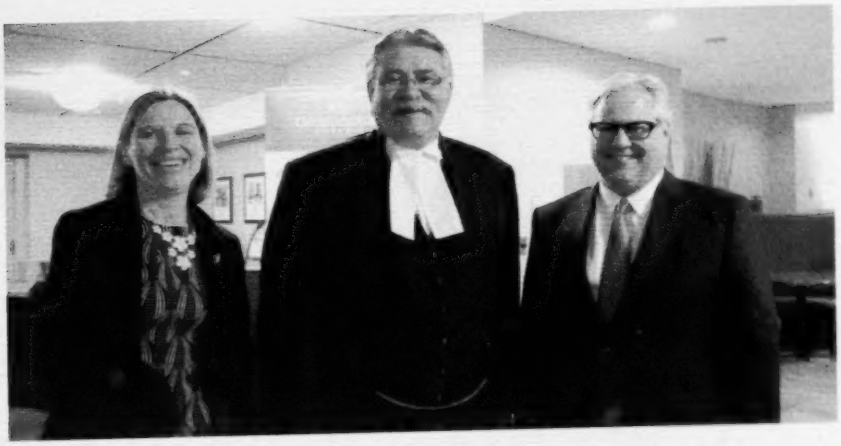
Ainsi, nous avons fait récemment quatre présentations constructives qui ont été favorablement accueillies, pour recommander des améliorations aux lois provinciales (deux avant ma nomination, deux autres depuis) au sujet des méthodes de « fichage » de la police, de la surveillance exercée sur les municipalités, du recours à l'isolement dans les prisons de la province, et de la surveillance sur la police.

Nos deux nouveaux rapports approfondis d'enquêtes systémiques – *Une question de vie ou de mort* et *Dans l'impasse* – apporteront des changements positifs, fort nécessaires et depuis longtemps attendus, en matière de formation à la désescalade pour les policiers et de services aux adultes ayant une déficience intellectuelle. Dans les deux cas, après une certaine résistance initiale

« J'entends bien poursuivre sur cette voie au cours des cinq prochaines années. Je suis déterminé à faire de ce Bureau un agent de changement positif plus efficace que jamais, en travaillant avec les parties prenantes, en enquêtant avec diligence sur les plaintes et les problèmes systémiques, et en faisant avec force la promotion de l'équité et de la bonne gouvernance. »

L'Ombudsman Paul Dubé

▲ 29 juin 2016 : L'Ombudsman Paul Dubé présente son rapport sur la formation à la désescalade pour les policiers, intitulé *Une question de vie ou de mort*, à l'Assemblée législative de l'Ontario.



◀ 4 mai 2016 : L'Ombudsman Paul Dubé avec le président de l'Assemblée législative Dave Levac (au centre) et l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay, lors d'une rencontre à l'Assemblée législative de l'Ontario.

de la part du gouvernement, nous avons pu convaincre les ministres respectifs et leurs sous-ministres d'accepter nos recommandations et de s'engager à les mettre en œuvre.

De plus, nos hauts dirigeants rencontrent régulièrement le personnel de direction des organismes qui suscitent le plus de plaintes, pour commenter les tendances persistantes – et ce rapport donne plusieurs exemples montrant comment cette approche a permis d'éradiquer ou d'éviter des problèmes systémiques potentiels.

En tant qu'Ombudsman, j'œuvre dans un esprit de collaboration, et je suis heureux de pouvoir progresser en m'appuyant sur la longue tradition qu'a ce Bureau de former et de consulter d'autres chiens de garde de l'administration. Par exemple, ceux de nos collègues qui ont de nouvelles responsabilités, eux aussi, en vertu du Projet de loi 8 – l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes et le nouvel Ombudsman des patients – nous ont consultés sur la formation aux enquêtes, tout comme l'a fait le nouvel Ombudsman d'Hydro One.

Nouvelles relations

C'est tout à fait passionnant d'être actuellement au Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, alors que nous traçons une nouvelle voie d'avenir. Nous élargissons nos horizons et agrandissons notre équipe, tout en maintenant nos normes d'excellence. Nous créons des relations propres à renforcer la confiance et la crédibilité que nous accordent les intéressés, ce qui nous permettra de régler encore plus de problèmes et de renforcer la gouvernance pour les gens au service desquels nous travaillons.

Enfin, je tiens à reconnaître que ce rapport et les accomplissements qu'il présente n'auraient pas été possibles sans le travail marquant de mes deux prédécesseurs. André Marin, Ombudsman d'avril 2005 à septembre 2015, a formé une équipe remarquable, et ensemble, ils ont fait de ce Bureau l'un des plus réputés et des plus respectés de ce type dans le monde. André Marin a joué un rôle déterminant dans le premier élargissement de la surveillance de ce Bureau durant les 40 premières années de son histoire – ce dont bénéficieront tous les Ontariens.

Je suis aussi très reconnaissant à Barbara Finlay, dont le leadership en tant qu'Ombudsman intérimaire a garanti le succès de notre nouveau mandat au début de son entrée en vigueur. Grâce à son expérience et à ses conseils, à titre d'Ombudsman adjointe, ce Bureau continue de maintenir le cap.

J'entends bien poursuivre sur cette voie au cours des cinq prochaines années. Je suis déterminé à faire de ce Bureau un agent de changement positif plus efficace que jamais, en travaillant avec les parties prenantes, en enquêtant avec diligence sur les plaintes et les problèmes systémiques, et en faisant avec force la promotion de l'équité et de la bonne gouvernance.

« En tant que bureau de surveillance, placé de manière tout à fait unique pour recueillir et analyser des renseignements sur des problèmes importants aux yeux du public ontarien, nous faisons un travail de valeur cruciale en partageant nos observations et en commentant ce que nous avons appris. »

L'Ombudsman Paul Dubé

À propos de notre bureau

QU'EST-CE QU'UN OMBUDSMAN?

Un ombudsman est un officier indépendant et impartial, qui fait part des préoccupations des citoyens aux organismes gouvernementaux. Le tout premier ombudsman parlementaire est entré en fonctions en Suède, en 1809, et c'est de ce pays que nous vient le mot « ombudsman » – le mot est de genre neutre, et signifie « représentant du citoyen ».

Les questions qu'un ombudsman examine sont généralement des questions qui n'ont pas pu être réglées par un organisme gouvernemental. Un ombudsman étudie les problèmes de manière impartiale – n'agissant pour le compte de ni l'une ni l'autre des parties. Si une plainte s'avère justifiée, l'ombudsman cherche tout d'abord à la régler au plus bas niveau possible.

Au besoin, l'ombudsman effectue une enquête, en s'appuyant sur une évaluation impartiale des faits et des preuves.

Beaucoup de plaintes à propos des organismes du secteur public résultent moins d'une faute ou d'une erreur de jugement ponctuelle, et davantage d'un problème sous-jacent qui risque de se reproduire s'il n'est pas rectifié. Si nous nous contentions de régler les plaintes individuelles une par une, sans examiner les politiques et les procédures qui les ont causées, nous manquerions l'occasion de cerner des problèmes qui peuvent avoir des répercussions sur beaucoup plus d'intéressés. C'est pourquoi, en plus d'examiner les préoccupations et les plaintes individuelles, un ombudsman se penche sur les questions systémiques, dans l'objectif de rectifier les problèmes qui ont des retombées négatives sur de très nombreux citoyens.

Les recommandations d'un ombudsman ne sont pas contraignantes, mais comme elles s'appuient sur des preuves et résultent d'une évaluation de ce qui est raisonnable et juste, par un observateur indépendant, elles ont un certain poids. Par le biais de discussions, de médiation, et au besoin de publicité, l'ombudsman a recours à la persuasion morale pour convaincre les autorités d'accepter et d'appliquer ses recommandations.

Qu'est-ce que le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario?

- Un bureau indépendant de l'Assemblée législative, créé en 1975, qui examine et règle les plaintes du public à propos des organismes du gouvernement de l'Ontario, ainsi que des municipalités, des universités et des conseils scolaires.
- Un bureau de dernier recours qui peut recommander des solutions constructives à des problèmes individuels et systémiques, quand les processus existants de plaintes et d'appels ont été épuisés, ou ne peuvent intervenir.
- Un enquêteur impartial qui recherche les faits, et qui ne plaide ni pour les plaignants ni pour les organismes du secteur public, mais pour l'équité, la responsabilisation et la transparence.

Ombudsman
ONTARIO
CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Valeurs, Mission et Vision

Nos Valeurs

Traitement équitable
Administration responsable
Indépendante, impartiale
Résultats : accomplir de réels changements

Notre Mission

Nous nous efforçons de jouer le rôle d'un agent de changement positif, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public.

Notre Vision

Un secteur public œuvrant au service des citoyens, dans l'équité, la responsabilisation et la transparence.

QUI NOUS SOMMES :

Gestionnaires et équipes

Ombudsman

Paul Dubé

Ombudsman adjointe

Barbara Finlay

Équipe de règlement préventif	Réception des plaintes en première ligne, triage, information, aiguillage et résolution, règlement des plaintes générales	Directrice	Eva Kalisz Rolfe
Équipe des enquêtes	Enquêtes individuelles, travail proactif, règlement complexe des plaintes, identification des problèmes systémiques	Directrice	Sue Haslam
Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman	Enquêtes sur des problèmes systémiques, travail approfondi sur le terrain, activités de suivi	Directeur	Gareth Jones
Services juridiques	Appui juridique, analyse des preuves, préparation des rapports **Équipe d'application de la loi sur les réunions publiques** : Enquêtes et rapports sur les réunions municipales à huis clos	Avocate générale	Laura Pettigrew
		Avocate générale	Wendy Ray
Équipe des communications	Rapports et publications, site web, relations avec les médias, médias sociaux, présentations de vidéos et activités de liaison	Directrice	Linda Williamson
Services internes	Services financiers, ressources humaines, administration, technologie de l'information	Directeur	Scott Miller

CE QUE NOUS FAISONS

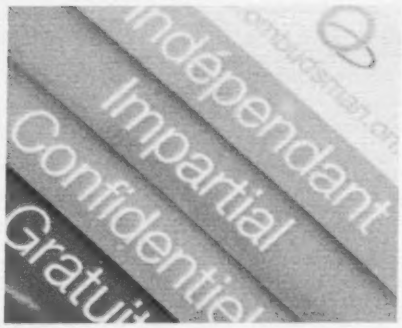
« Je ne sais pas où j'en serais, sans votre aide. Tous les membres du personnel sont fantastiques, très bon travail. Merci beaucoup. »

Commentaire d'une plaignante, reçu par Facebook

Nous exerçons une surveillance indépendante et impartiale sur les organismes du gouvernement de l'Ontario et du secteur parapublic (municipalités, universités et conseils scolaires).

Nous aidons les députés provinciaux en examinant les difficultés des électeurs qu'ils aiguillent vers notre Bureau.

Nous faisons un suivi des tendances de plaintes et nous les signalons proactivement aux responsables du secteur public, afin d'éviter les plaintes futures.



Nous traitons les plaintes confidentielles du public au sujet des organismes du secteur public par un processus de règlement rapide et informel, complètement gratuit pour le plaignant et l'organisme.

Nous aidons les Ontariens à s'y retrouver dans l'administration provinciale et parapublique, en les orientant dans la bonne direction.

Nous enquêtons sur des cas individuels, selon les besoins, après avoir tenté tout d'abord de les régler au plus bas niveau possible.

Nous signalons des problèmes d'intérêt public aux responsables du secteur public, qu'il y ait plainte ou non, et nous contribuons aux consultations gouvernementales.

Nous effectuons des enquêtes en profondeur sur de vastes questions systémiques qui concernent de très nombreuses personnes.

Nous sommes l'enquêteur chargé des réunions à huis clos dans toutes les municipalités de l'Ontario qui n'ont pas désigné leur propre enquêteur; nous présentons des conclusions et des recommandations de pratiques exemplaires pour faciliter le respect de la *Loi de 2001 sur les municipalités*.

Nous publions des rapports annuels et des rapports d'enquêtes, selon les besoins.

Nous recommandons des changements constructifs pour régler les problèmes et améliorer les services publics.

Nous faisons un suivi de toutes les recommandations acceptées pour vérifier qu'elles sont mises en œuvre et ont les effets souhaités.

COMMENT NOUS TRAVAILLONS

Notre processus de traitement des plaintes et des demandes de renseignements

1 Réception des plaintes et recueil de l'information

La question échappe-t-elle à notre mandat?

Existe-t-il un processus à essayer tout d'abord?

Oui : Nous transmettons le dossier comme il se doit.

Non : Nous pouvons examiner la question. L'Ombudsman a aussi le pouvoir discrétionnaire de rejeter les plaintes jugées futiles ou vexatoires, ou de le faire pour d'autres raisons.

2 Règlement

Le problème peut-il être réglé?

Oui : Nous établirons les contacts nécessaires pour faciliter les communications.

Non : Nous pouvons mener une enquête.

3 Enquête

Le problème peut-il être réglé en communiquant davantage avec l'organisme?

Oui : Aucune enquête n'est nécessaire.

Non : Nous pouvons aviser l'organisme officiellement de notre intention d'enquêter, puis effectuer des entrevues, demander des documents et recueillir des preuves, selon les besoins.

4 Enquête systémique

Le problème s'inscrit-il dans une tendance récurrente ou une augmentation des plaintes?

Présente-t-il le potentiel de répercussions sur de très nombreuses personnes?

Oui : Nous pouvons signaler la tendance proactivement aux responsables, pour y mettre fin au plus vite.

Ou nous pouvons aviser officiellement l'organisme que nous allons ouvrir une enquête systémique.

Même en l'absence de plaintes, l'Ombudsman peut ouvrir une enquête « de sa propre initiative » sur une question d'intérêt public.

5 Recueil des preuves

Nos enquêtes officielles, surtout celles qui portent sur des problèmes systémiques, peuvent comprendre des entrevues approfondies avec les intéressés, un examen de la documentation pertinente et des recherches sur des problèmes similaires dans d'autres instances.

6 Rapports au public

Selon les preuves recueillies, l'Ombudsman peut publier des conclusions et des recommandations, mais toutes ses enquêtes n'aboutissent pas à la parution d'un rapport. Nous faisons aussi connaître les résultats de nos travaux dans nos rapports annuels, nos bulletins mensuels, diverses publications et présentations au public.

7 Suivi

Nous faisons un suivi de toutes les recommandations acceptées, pour vérifier qu'elles sont mises en œuvre et ont les effets souhaités.

À propos de ce rapport

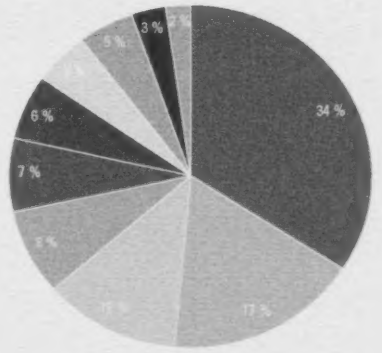
Grâce à l'élargissement historique du mandat de l'Ombudsman cette année, notre Bureau exerce maintenant sa surveillance sur plus de 1 000 organismes du secteur public. Pour mieux présenter et expliquer le travail que nous faisons dans de très nombreux secteurs, nous avons structuré notre rapport annuel en fonction des sujets généraux traités, plutôt que par ministère ou organisme gouvernemental, ou par type d'enquête.

Ces sujets correspondent aux catégories de recherches sur notre site Web, qui donne des renseignements sur nos activités dans chacun de ces secteurs. Tout au long de ce rapport, nous avons généralement hiérarchisé les sujets en fonction du nombre de cas – en mettant en tout premier ceux qui ont suscité le plus grand nombre de demandes et plaintes (p. ex., établissements correctionnels, services sociaux et éducation).

Des répartitions plus détaillées des plaintes – par ministère, programme, municipalité, conseil scolaire, circonscription électorale, etc. – sont données dans les tableaux en annexe à ce rapport et sur notre site Web.

Les encadrés « Utile à savoir », qui apparaissent ici et là tout au long de ce rapport, apportent d'autres indications explicatives.

CAS, PAR SUJET



- LOI ET SÉCURITÉ
- SERVICES SOCIAUX
- SECTEUR DE L'ÉDUCATION (COMPREND LES CONSEILS SCOLAIRES, LES UNIVERSITÉS ET LES MINISTÈRES PROVINCIAUX)
- MUNICIPALITÉS
- ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT
- EMPLOI
- SANTÉ
- TRANSPORTS
- FONDS ET BIENS
- CERTIFICATS ET PERMIS

Utile à SAVOIR

Les **statistiques provinciales** données dans ce rapport couvrent l'année financière qui vient de s'écouler – du 1er avril 2015 au 31 mars 2016. Le **texte** de ce rapport fait aussi référence à d'importantes évolutions qui se sont produites depuis, alors que nous achevions ce rapport.

Les statistiques de cas sur les **conseils scolaires** couvrent la période du 1er septembre 2015 (début de notre surveillance) au 31 mars 2016.

Les statistiques de cas sur les **municipalités** et les **universités** couvrent la période du 1er janvier 2016 (début de notre surveillance) au 31 mars 2016.

CAS, PAR TYPE

De quoi se plaignent les gens quand ils s'adressent à l'Ombudsman? **Voici les 10 principaux types de cas reçus durant l'année financière 2015-2016.**

1. Prestation des services
2. Décisions administratives
3. Communications
4. Retards
5. Lois et/ou règlements
6. Application des règles ou des politiques
7. Questions plus vastes de politiques publiques
8. Procédures
9. Financement
10. Processus internes de plaintes

Faits saillants du rapport

22 118
cas reçus
durant l'année financière 2015-2016

51 % réglés en une semaine

62 % réglés en deux semaines

30 % reçus en ligne

63 % reçus au téléphone

5
premiers
organismes provinciaux, par nombre de cas
durant l'année financière 2015-2016

1. **1 025** Bureau des obligations familiales
2. 843 Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
3. 647 Centre correctionnel du Centre-Est
4. 632 Hydro One
5. 594 Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Notre nouveau mandat

Municipalités	Conseils scolaires	Universités
918 cas reçus (1er janvier - 31 mars 2016)	**398** cas reçus (1er septembre 2015 - 31 mars 2016)	**92** cas reçus (1er janvier - 31 mars 2016)

Liaison avec les intervenants

Plus de 50 événements de liaison
durant l'année financière 2015-2016

Tables rondes dans **6 villes**

Communications

2 391 articles de presse publiés
durant l'année financière 2015-2016

Valeur publicitaire
2,8 millions $

Audience cumulée
77,4 millions de personnes

589 reportages dans la presse audiovisuelle
durant l'année financière 2015-2016

7,5 millions d'impressions sur Twitter

8 759 vues sur YouTube

544 000 personnes jointes sur Facebook

161 823 visiteurs du site Web

782 040 pages visitées

Rapports d'enquêtes systémiques

2 rapports publiés

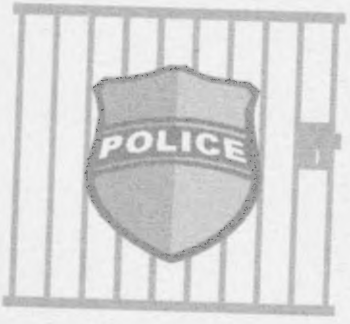
Une question de vie ou de mort – Juin 2016
22 recommandations

Dans l'impasse – Août 2016
60 recommandations

Recommandations acceptées :
82

Bilan de l'année

CAS, PAR SUJET



LOI ET SÉCURITÉ

Aperçu général et tendances de cas

Les plaintes sur les services correctionnels, les forces de l'ordre et les systèmes de justice provinciale correspondent systématiquement au plus fort pourcentage de cas traités par notre Bureau. À eux seuls, les établissements correctionnels ont fait l'objet de **4 051** plaintes, et comme d'habitude, nous avons signalé à qui de droit celles qui avaient trait à de graves problèmes de santé et de sécurité. D'autres domaines courants de plaintes sur le ministère du Procureur général et le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels sont bien sûr le maintien de l'ordre et les questions de tribunaux et d'aide juridique.

Problèmes de services de police

Notre Bureau exerce sa surveillance sur le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, qui est responsable des services de police et de leur formation partout dans la province. De plus, nous avons droit de regard sur certains aspects administratifs de la Police provinciale de l'Ontario et de l'Unité des enquêtes spéciales (UES) – organisme civil chargé d'enquêter sur tous les décès et les blessures graves impliquant des policiers, qui est placé sous l'égide du ministère du Procureur général.

En revanche, l'Ombudsman n'a aucun droit de surveillance sur les services de police, alors que nous avons reçu **284** plaintes à leur sujet au cours de cette dernière année. Notre nouveau mandat, qui nous accorde la surveillance des municipalités depuis le 1er janvier 2016, n'inclut pas les commissions de services policiers municipaux. L'organisme chargé de surveiller la conduite, les politiques et les services de la police, dont l'OPP, est le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP), à qui nous transmettons régulièrement les plaintes au sujet de la police. Nous n'avons pas droit de regard sur le BDIEP, bien que nous ayons reçu 35 plaintes à son sujet en 2015-2016.

CINQ PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1. **4 051** Établissements correctionnels
2. 284 Police municipale (hors mandat)
3. **118** Aide juridique Ontario
4. 110 Police provinciale de l'Ontario
5. 41 Probation et libération conditionnelle

Vérifications ciblées (« fichage ») – Présentation de l'Ombudsman au Ministère

Alors qu'une forte controverse régnait parmi le public au sujet des vérifications ciblées de la police – processus communément appelé « fichage » – le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels a mené une série de consultations, organisé des assemblées publiques, et sollicité des présentations à cet égard. La présentation faite par notre Bureau, en août 2015, a présenté 25 recommandations en vue de réglementer et de restreindre le fichage.

Nos recommandations étaient notamment les suivantes : aviser toute personne « fichée » qu'elle est en droit de s'éloigner des lieux; donner une formation aux policiers pour garantir l'uniformité du processus dans toute la province; effectuer plus de recherches sur l'efficacité du fichage et consulter des spécialistes en droits de la personne sur les répercussions néfastes du processus; imposer de strictes limites sur le fichage et l'archivage de toutes les données recueillies; exercer une surveillance indépendante; ne ficher personne de moins de 18 ans.

En mars 2016, le gouvernement a annoncé de nouvelles réglementations qui reflétaient plusieurs de ces recommandations, et qui sont censées entrer en vigueur le 1er janvier 2017.

Surveillance de la police – Présentation de l'Ombudsman à un examen indépendant

En plus de ses consultations sur le fichage, le gouvernement a entrepris des consultations publiques sur des réformes à la *Loi sur les services policiers*, au début de 2016. En avril 2016, il a aussi annoncé un examen indépendant des trois organismes de surveillance des services de police de la province, le BDIEP, l'UES et la Commission civile de l'Ontario sur la police. Cet examen est dirigé par le juge Michael Tulloch, de la Cour d'appel de l'Ontario. Son rapport final est prévu pour mars 2017.

Notre Bureau a précédemment recommandé des changements à la Loi en vue de renforcer l'Unité des enquêtes spéciales, dans deux rapports d'enquête sur cet organisme : *Une surveillance imperceptible* (2008) et *Le sabotage de la surveillance* (2011). L'Ombudsman a rencontré le juge Tulloch en octobre 2016 et lui a remis notre présentation et nos recommandations pour renforcer et améliorer la surveillance de la police.

Établissements correctionnels

Comme pour tous les cas que nous examinons, nous cherchons à régler les plaintes au sujet des établissements correctionnels au plus bas niveau possible – en fait, bon nombre de plaintes se prêtent bien à un règlement au sein de l'établissement. Notre Bureau signale les questions de santé et de sécurité qui exigent des mesures urgentes, intervient le cas échéant, et notre personnel rencontre régulièrement les hauts dirigeants du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels pour les alerter des problèmes systémiques potentiels.

Nous nous concentrons sur les dossiers qui ont le plus de répercussions sur le bien-être des détenus – par exemple les placements prolongés en isolement, les problèmes d'accès aux soins médicaux, les confinements aux cellules et les agressions.

Isolement – Présentation de l'Ombudsman au Ministère

En avril 2016, dans le cadre de son examen sur le recours à l'isolement (aussi appelé isolement cellulaire) dans les établissements correctionnels, le Ministère a entrepris des consultations à ce sujet. Comme pour le fichage, notre Bureau lui a fait une présentation, qui incluait 28 recommandations, commençant par l'abolition de l'isolement de durée indéterminée. Nous avons aussi recommandé la création d'un groupe indépendant chargé d'examiner tous les placements en isolement et préconisé de les limiter légalement à 15 jours, sachant que les Nations Unies ont déclaré que toute période plus longue constitue un traitement cruel et inhumain.

« L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, a raison de demander l'interdiction de l'isolement cellulaire prolongé pour les prisonniers… M. Dubé présente des arguments forts – et la province devrait intervenir immédiatement en ce sens. »

Éditorial du Toronto Star, *12 mai 2016*

Notre présentation s'appuyait sur la vaste expérience qu'a notre Bureau dans le traitement des plaintes sur l'isolement cellulaire – dont **186** nous sont parvenues en 2015-2016. Elle a souligné le cas récent d'un détenu qui avait passé plus de deux ans en isolement, dans différents établissements, et qui s'était vu prescrire des antidépresseurs pour mieux vivre cet isolement. À la suite des demandes de renseignements faites par notre Bureau, les responsables correctionnels ont retiré ce détenu de l'isolement, ont élaboré un plan de soins pour lui et l'ont inscrit dans un programme éducatif.

Dans un autre cas, un détenu s'est plaint d'avoir été placé en isolement pendant trois mois sans interruption, et durant un total de neuf mois non consécutifs. Il a dit qu'il avait du mal à dormir et à s'alimenter, et qu'il avait l'impression de perdre la tête. Nos demandes de renseignements nous ont permis de déterminer que son plus récent isolement visait à assurer sa protection, en raison de bagarres avec d'autres détenus. Toutefois, le personnel de la prison n'avait pas fait les rapports requis au Ministère. En conséquence, ce détenu a pu consulter un psychiatre, quitter l'isolement après 100 jours, et interagir avec le reste de la population carcérale.

Problèmes médicaux

Plus de la moitié des plaintes que nous recevons de prisonniers – quelque **2 500** en 2015-2016 – avaient trait à des problèmes de soins de santé. Elles portaient entre autres sur un manque d'accès à certains médicaments, au personnel médical et à des traitements médicaux.

Par exemple, une femme gardée en détention dans l'attente de son procès, qui souffrait de multiples problèmes de santé, notamment de convulsions, et devait se déplacer en fauteuil roulant, s'est plainte à nous qu'elle avait eu une crise alors qu'elle prenait son bain et qu'elle s'était alors cassé les os du pied. Elle nous a dit qu'elle était restée plusieurs heures sur le sol de la salle de bain, en proie aux douleurs, avant d'être trouvée et traitée. Après l'intervention de notre Bureau, l'établissement a demandé une évaluation de ses problèmes de convulsions, mais il a fallu un suivi de notre part pour qu'il prenne des mesures concrètes.

Un détenu s'est plaint d'avoir été transféré de force à un autre établissement, alors que son médecin avait ordonné qu'il ne soit pas déplacé. Quand le prisonnier a fait valoir ses droits et a refusé son transfèrement, le personnel de l'établissement correctionnel l'a mis en isolement pendant plusieurs heures. Une équipe l'a ensuite fait sortir de force et l'a transféré au nouvel établissement. Quand le personnel de l'Ombudsman a étudié ce dossier, les gestionnaires du premier établissement ont reconnu qu'ils n'avaient pas vu l'interdiction clairement indiquée, « non apte au transfèrement », dans le dossier de ce détenu. Ils ont rappelé au personnel infirmier qu'il devait revoir tous les dossiers médicaux avant de prévoir des transfèrements de détenus.

Confinements aux cellules

Lors d'un confinement aux cellules, tous les détenus d'une unité – ou même d'un établissement – sont enfermés dans les cellules toute la journée, ou même plus longtemps. Généralement, durant ces confinements, les détenus ne peuvent pas utiliser les aires communes, les téléphones ou les douches, et ils ne peuvent ni participer aux programmes d'activités ni recevoir des visiteurs. D'habitude, les confinements aux cellules résultent de pénuries de personnel. Ils ont été fréquents durant un conflit de travail qui a touché les agents syndiqués des services correctionnels en 2015 (conflit réglé au début de 2016).

Nous avons reçu **300** plaintes à propos de confinements aux cellules en 2015-2016, dont beaucoup étaient liées à des cas de détenus qui n'avaient pas eu droit aux visites ou n'avaient pas pu

CINQ PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS

communiquer avec leur avocat. Lors de nos rencontres avec les hauts dirigeants du Ministère, nous avons été avisés que la solution à long terme serait de recruter plus de personnel (il est prévu que quelque 2 000 nouveaux agents seront embauchés au cours des trois prochaines années). Nous continuons de suivre le recours aux confinements et leurs répercussions.

Agressions entre détenus

Notre Bureau continue de surveiller les plaintes à propos d'agressions entre détenus – **52** en 2015-2016 – à la lumière de la consigne ministérielle selon laquelle les établissements correctionnels ne sont pas tenus d'effectuer d'enquêtes officielles dans pareils cas. Nous avons été informés qu'une nouvelle politique est en préparation et qu'elle exigera de signaler par écrit toute agression grave à un surintendant.

Centre de détention du Sud de Toronto

Les problèmes que nous avions signalés en 2014-2015 au sujet de cette « mégaprison » de Toronto – dont une infirmerie qui ne pouvait pas ouvrir en raison d'un manque de personnel, et le confinement de prisonniers malades dans des cellules d'isolement – ont été réglés. Toutefois, à la fin de 2015, nous avons remarqué plusieurs plaintes sur l'administration d'insuline à des détenus atteints de diabète. L'insuline était administrée aux diabétiques après les repas, parfois tard, ce qui contribuait à de dangereuses fluctuations de leur glycémie. Nous avons été informés que des problèmes de main-d'œuvre et des pénuries de personnel avaient contribué à cette situation, que nous continuons de surveiller.

Centre de détention d'Ottawa-Carleton (CDOC)

En mars 2016, après la parution de rapports de presse sur des détenus qui étaient logés dans des douches, le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels a annoncé la création d'un groupe de travail chargé d'examiner les problèmes de surpeuplement et d'autres questions de santé et de sécurité dans cette prison, qui est systématiquement l'une de celles qui suscitent le plus de plaintes dans la province (**394** plaintes en 2015-2016).

Notre Bureau a fait une présentation à ce groupe de travail, soulignant les préoccupations que nous avions exprimées à propos de problèmes de surpeuplement, de santé et de sécurité, et précisant que le CDOC est le seul des cinq établissements correctionnels de moins de 1 000 détenus qui suscitent le plus grand nombre de plaintes. La majorité des plaintes à propos du CDOC avaient trait aux soins de santé, mais il y avait aussi **27** plaintes au sujet de l'isolement et **26** à propos des conditions de vie – dont l'une qui provenait d'un prisonnier placé plusieurs jours dans une douche en mars 2016.

En juin 2016, le groupe de travail a publié son rapport, recommandant de nombreuses améliorations aux conditions d'incarcération dans cet établissement, ainsi que des changements plus globaux au système de détention préventive. Notre Bureau surveille de près les réponses à ces recommandations.

Enquêtes

Enquête systémique : Formation à la désescalade pour les policiers

Rapport : *Une question de vie ou de mort*, paru en juin 2016

Le point sur l'enquête : Ouverte à la suite de la fusillade policière mortelle dont a été victime Sammy Yatim, âgé de 18 ans, alors qu'il

« J'aimerais remercier le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario de son rapport et de ses recommandations exhaustives sur la désescalade des situations conflictuelles en Ontario. Nous acceptons le rapport et les recommandations d'aujourd'hui, et nous ferons régulièrement un compte rendu de nos progrès. Je m'engage à donner suite à toutes les recommandations. »

David Orazietti, ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, 29 juin 2016

« Le rapport de l'Ombudsman [*Une question de vie ou de mort*] est un plaidoyer éloquent en faveur de la responsabilité systémique et individuelle. Son rapport est trop important pour être oublié sur une étagère aux côtés de rapports similaires précédents et d'autres recommandations de coroners. Il devrait être lu par chaque chef de police, chaque journaliste et chaque juge. Et par chaque policier. »

Michael Enright, CBC Sunday Edition, *25 septembre 2016*

était à bord d'un tramway à Toronto durant l'été de 2013, cette enquête a porté sur le rôle joué par la province dans la formation des policiers à la gestion des situations avec des personnes en crise, par exemple en raison de maladies mentales ou d'usage de drogues. Elle a aussi étudié des centaines de recommandations d'enquêtes effectuées par des coroners sur des décès semblables résultant d'altercations avec des policiers, au cours des deux dernières décennies. De plus, elle a examiné d'autres études, dont l'une préparée par l'honorable Frank Iacobucci pour la police de Toronto en réponse à l'affaire Yatim.

Avec l'appui de deux anciens chefs de police maintenant retraités, nos enquêteurs ont comparé la formation et les modèles de recours à la force un peu partout dans le monde à ceux des services de police en Ontario.

Un thème est constamment ressorti de toutes ces comparaisons, à savoir que les policiers devraient être mieux formés à la désescalade de tels conflits, pour éviter l'usage de leurs armes à feu. Comme le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels est responsable de la formation donnée aux policiers, par le Collège de police de l'Ontario, ainsi que des modèles utilisés par tous les services de police pour déterminer quand employer la force, l'enquête de l'Ombudsman s'est axée sur le rôle joué par le Ministère pour garantir que les policiers sont mieux formés et mieux équipés.

À partir de 95 entrevues avec des spécialistes de la police en Ontario et ailleurs, ainsi qu'avec des membres des familles de victimes tuées par des policiers, l'Ombudsman a fait **22** recommandations, préconisant tout d'abord au Ministère d'exiger le recours aux techniques de désescalade avant tout emploi de la force, dans toute la mesure où le permet la sécurité du public et des policiers. L'Ombudsman a aussi recommandé que le Ministère adopte une nouvelle réglementation sur les directives de désescalade à suivre par tous les services de police, ainsi qu'un nouveau modèle d'usage de la force, d'ici à juin 2017.

Le Ministère a eu deux occasions de donner réponse à une ébauche de ce rapport, avant que notre Bureau ne l'achève. Tout d'abord, il n'a promis que plus de pourparlers et d'examens, mais le nouveau ministre David Orazietti a rencontré l'Ombudsman le jour avant la parution du rapport et s'est engagé à accepter toutes les recommandations.

Enquête systémique : Recours à la force par le personnel correctionnel

Rapport : *La loi du silence*, paru en juin 2013

Le point sur l'enquête : Chacune des **45** recommandations de l'Ombudsman visant à mettre fin à la « loi du silence » parmi les agents correctionnels, au sujet de recours excessifs à la force contre les détenus, a été acceptée par le Ministère en 2013. Entre cette époque et l'année en cours, le Ministère a mis en œuvre 38 d'entre elles.

Les recommandations qui restent à appliquer comprennent l'installation de caméras de vidéosurveillance en circuit

fermé dans tous les établissements correctionnels (quatre d'entre eux ne l'ont pas fait encore, mais ils devraient le faire dans les quelques prochaines années), et l'utilisation systématique de caméras vidéo portables pour enregistrer les situations où des agents correctionnels risquent d'utiliser la force contre des détenus.

Le nombre de plaintes à notre Bureau sur un recours excessif à la force contre des détenus par des agents correctionnels a diminué – il était de **43** l'an passé, contre 79 en 2014-2015 (durant les quatre années avant notre enquête, nous avions reçu plus de 350 plaintes à ce sujet). Nous avons aussi reçu des plaintes sur de longs retards dans le processus d'enquête et de documentation des incidents de recours à la force, qui a été instauré à la suite de notre enquête. Nous continuons de surveiller la situation.

Enquête systémique : Blessures de stress opérationnel et suicides à la Police provinciale de l'Ontario (OPP) et dans les services de police de la province

Rapport : *Dans le feu de l'action*, paru en octobre 2012

Le point sur l'enquête : Des progrès remarquables ont été accomplis depuis la parution de ce rapport en vue d'aider des policiers en activité ou à la retraite à gérer les problèmes de stress opérationnel et de suicide. Le rapport avait fait **28** recommandations à l'OPP et **6** au Ministère. Il préconisait entre autres que l'OPP crée des programmes de formation et d'éducation, recueille des données sur les taux de blessures de stress opérationnel et de suicide en rapport avec le travail, et règle les problèmes de culture et de stigmatisation. Il recommandait aussi au Ministère de faire un sondage sur les besoins des policiers partout dans la province et d'élaborer une norme provinciale à l'intention des services de police à cet égard.

Au cours des quelques dernières années, l'OPP a alloué d'importantes ressources à cette question, et a notamment créé une Unité de bien-être, garantissant un appui à ses membres, aux policiers à la retraite, et à leur famille.

En décembre 2015, l'OPP et le Ministère ont annoncé une nouvelle stratégie intégrée de santé mentale, qui comprend les éléments suivants : capacité renforcée d'action de l'OPP face au stress résultant d'incidents critiques, intervention précoce et aiguillage, ressources de soins de santé. Lors de cette annonce, le commissaire de l'OPP a reconnu que cette stratégie s'appuie en partie sur les recommandations de notre rapport *Dans le feu de l'action*. L'OPP partage aussi cette approche avec d'autres services de police et services d'urgence au Canada.

Exposés de cas

La meilleure défense

Un homme âgé, accusé d'avoir menacé la police, nous a fait savoir qu'Aide juridique Ontario lui avait déclaré qu'il n'était plus admissible à ses services, car la Couronne avait décidé de ne pas demander de peine d'emprisonnement s'il était reconnu coupable. Notre Bureau a déterminé que, même si les règles d'admissibilité d'Aide juridique s'appliquent généralement aux cas d'emprisonnement probables, cet organisme peut aussi offrir les services d'un avocat aux personnes vulnérables en difficulté. Cet homme en a appelé de la décision d'Aide juridique et il a pu se faire représenter par un avocat.

Un différé de justice

Un détenu s'est plaint d'être resté incarcéré plusieurs jours après être devenu admissible à une libération conditionnelle, car aucune audience n'avait été prévue pour lui à cet égard. Il avait signé un formulaire de consentement pour retarder son audience après sa date d'admissibilité à une libération conditionnelle, mais uniquement parce qu'on lui avait dit que la Commission des libérations conditionnelles ne pouvait pas intervenir plus tôt. À la suite de ce cas, la Commission a éliminé le formulaire de consentement pour garantir la tenue d'audiences avant la date d'admissibilité des détenus, conformément à la loi.

SERVICES SOCIAUX

Aperçu général et tendances de cas

Le secteur général des « services sociaux » relève principalement du ministère des Services sociaux et communautaires et inclut les deux organismes provinciaux qui suscitent systématiquement le plus grand nombre de plaintes : le Bureau des obligations familiales et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, chacun d'eux étant au service de millions d'Ontariens. Nous avons reçu **2 105** plaintes à propos de ce Ministère, qui comprend aussi de nombreux bureaux et programmes pour les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, qui ont fait l'objet de notre plus vaste rapport d'enquête cette année.

Nous avons aussi reçu **46** plaintes sur les services sociaux à l'enfance et à la jeunesse, qui sont du ressort du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Notre mandat dans ce secteur n'inclut pas les sociétés d'aide à l'enfance, bien que nous recevions continuellement des plaintes à leur sujet (4 555 de 2005 à 2015). Durant l'année financière 2015-2016, **417** plaintes nous sont parvenues à propos de sociétés d'aide à l'enfance. Comme les années précédentes, nous avons dû les rejeter, mais nous avons fait de notre mieux pour aiguiller les plaignants vers l'aide attendue.

Cependant, depuis le 1er mars 2016, grâce au Projet de loi 8, *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*, l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes – qui est un officier indépendant de l'Assemblée législative, tout comme l'Ombudsman – peut mener des enquêtes individuelles et systémiques sur les sociétés d'aide à l'enfance. C'est la toute première fois que celles-ci font l'objet d'une surveillance indépendante.

Bureau des obligations familiales

Le Bureau des obligations familiales (BOF) veille à l'exécution des ordonnances des tribunaux en matière de pensions alimentaires pour les enfants et les conjoints. Ce Bureau est systématiquement l'une des principales sources de plaintes à l'Ombudsman. Cette année, nous avons reçu **1 025** plaintes à propos du BOF, ce qui le met une fois de plus en toute première place parmi les organismes du gouvernement de l'Ontario qui ont suscité le plus de plaintes.

Nous suivons une approche proactive pour les plaintes sur le BOF, en rencontrant régulièrement les hauts responsables de cet organisme afin d'examiner les tendances et des cas spécifiques. L'une des tendances que nous avons observées cette année révèle des incohérences dans les mesures d'exécution prises par le BOF – qui se montre parfois trop agressif, et parfois pas assez. Ainsi, dans un cas, les responsables du BOF n'ont pas pris de mesures d'exécution plus strictes durant des années contre un homme qui devait plus de **300 000 $** d'arriérés. Pourtant, dans d'autres cas, ils avaient poursuivi des personnes qui s'étaient acquittées de leurs obligations de pensions, faisant par exemple une saisie

CINQ PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1. **1 025** Bureau des obligations familiales
2. 843 Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
3. 417 Sociétés d'aide à l'enfance (hors mandat)
4. **156** Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle
5. 46 Services sociaux à l'enfance

de 50 % du salaire d'un homme, alors qu'il avait en fait trop payé le BOF (après notre intervention, les responsables du BOF l'ont remboursé de **450 $** et lui ont présenté des excuses).

Les erreurs et la piètre qualité du service ont aussi couramment donné lieu à des plaintes au sujet du BOF. Un député provincial nous a transmis une plainte au nom d'un homme qui n'était pas d'accord avec l'interprétation faite par le BOF de l'ordonnance d'un tribunal. Les responsables du BOF ont présenté des excuses à cet homme car, après avoir demandé des renseignements, notre personnel a découvert des erreurs de comptabilité qui avaient augmenté indûment ses arriérés de plus de **18 000 $**. Mais depuis quelque temps, un nouveau leadership aux niveaux de la sous-ministre et de l'adjoint à la sous-ministre semble motiver des changements positifs au BOF. Le BOF continue d'informer notre Bureau des efforts qu'il fait pour améliorer la situation, notamment en créant un processus de plainte sur les services à la clientèle et une « charte du service à la clientèle » qui établira une procédure de commentaires et des normes de service.

Nous continuons de faire le suivi d'autres initiatives prises par le BOF l'an dernier pour améliorer le traitement des dossiers, et en particulier l'organisation de son Unité des ordonnances alimentaires d'exécution réciproque. Cette unité, qui a fait l'objet de **58** plaintes cette année, travaille avec les organismes des autres provinces et pays pour exécuter les ordonnances des tribunaux, quand l'une des parties en cause vit en dehors de l'Ontario.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Le personnel de l'Ombudsman rencontre aussi régulièrement les responsables du Ministère pour leur signaler les tendances à propos du POSPH, qui reste systématiquement l'une des principales sources de plaintes faites à notre Bureau – **843** cette année. En général, les plaintes ont trait aux services à la clientèle – beaucoup de clients handicapés se plaignant de problèmes de communication avec les responsables du POSPH – et au niveau de financement accordé.

Cette année, nous avons continué de suivre les progrès faits par le Ministère pour remédier aux problèmes du système informatique inauguré à la fin de 2014, connu sous le nom de « SAGAS » (Système automatisé de gestion de l'aide sociale). Un homme s'est plaint à nous, disant que la seule réponse qu'il avait pu obtenir du personnel du POSPH après avoir attendu ses prestations pendant cinq mois était « de se montrer patient ». Notre personnel a découvert que le dossier de cet homme avait souffert d'un « pépin » informatique de SAGAS, qui a été réglé dès le lendemain. Deux jours après notre intervention auprès du POSPH, l'agent chargé du cas de cet homme l'a rencontré et lui a remis un paiement rétroactif de prestations.

Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Le système complexe et changeant de programmes et de services pour les personnes atteintes de déficience intellectuelle, dans la province, reste l'une des principales sources de plaintes (**156** cette année). Ce système a aussi fait l'objet de deux enquêtes systémiques de notre Bureau. Nous continuons de travailler avec les particuliers et les responsables concernés pour régler les cas individuels, tout en signalant les problèmes systémiques potentiels dans ce secteur.

Services aux enfants et aux jeunes atteints d'autisme

Pendant des années, nous avons reçu des plaintes à propos de l'administration des services provinciaux pour les enfants atteints d'autisme – certaines provenant de décisions générales de politiques et d'autres d'erreurs administratives. En mars 2016, nous avons reçu toute une vague de plaintes quand le gouvernement a annoncé un supplément de fonds pour les programmes consacrés à l'autisme (333 millions $ au cours des cinq prochaines années) mais a aussi fait savoir qu'il ne prendrait pas en charge les thérapies intensives pour les enfants de cinq ans et plus. En juin 2016, un nouveau plan a été annoncé (200 millions $ sur quatre ans), incluant 1 000 $ par semaine pour les thérapies pour les enfants âgés de cinq ans et plus. Notre Bureau n'intervient pas dans les décisions de politiques publiques générales de cette nature, mais nous continuerons de surveiller l'administration de ces programmes et d'aider les particuliers, par exemple quand les règles et procédures ne sont pas respectées.

Enquêtes

Enquête systémique : Services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle, en situation de crise

Rapport : *Dans l'impasse*, paru en août 2016

Le point sur l'enquête : Ce rapport a examiné plus de **1 400** plaintes et a souligné des cas flagrants d'adultes ayant une déficience intellectuelle, en situation de crise, dont certains avaient été abandonnés, violentés, indûment hospitalisés et emprisonnés. Chacune des **60** recommandations a été acceptée par le ministère des Services sociaux et communautaires, qui informera notre Bureau de ses progrès, tous les six mois, à compter de février 2017.

« Je fais partie des personnes qui ont été consternées par les histoires présentées dans le rapport de l'Ombudsman [*Dans l'impasse*]. J'ai remercié l'Ombudsman et son Bureau de cette enquête mûrement réfléchie, et je suis bien déterminée à travailler avec nos partenaires des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et mes collègues du Conseil des ministres, dans l'ensemble du gouvernement, pour donner suite à toutes les recommandations… surtout celles sur les soutiens résidentiels pour les personnes qui ont besoin de soins urgents et complexes. »

Helena Jaczek, ministre des Services sociaux et communautaires, lettre au rédacteur, Sarnia Observer, *31 août 2016*

▲ 24 août 2016 : L'Ombudsman Paul Dubé présente son rapport sur les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle, en situation de crise, intitulé *Dans l'impasse*, à l'Assemblée législative de l'Ontario.

Notre enquête a révélé qu'en raison d'incohérences dans les priorités de financement et d'allocation, certaines familles connaissent un tel désespoir qu'elles abandonnent un être cher atteint de déficience intellectuelle et de troubles médicaux complexes.

L'Ombudsman a recommandé entre autres que le Ministère reconnaisse officiellement sa responsabilité d'intervenir directement en cas de crise et mette en place des ressources d'intervention d'urgence. Il a aussi préconisé que les adultes atteints de déficience intellectuelle ne soient jamais renvoyés à des situations de violence, ni hébergés indûment dans des hôpitaux et des foyers de soins de longue durée. Plusieurs recommandations ont aussi visé une amélioration du suivi, du contrôle et des recherches pour déterminer les lacunes de services et mieux planifier les interventions et les solutions adaptées aux situations de crise.

Lancée en novembre 2012, cette enquête de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a comporté des entrevues avec plus de 200 familles et responsables. Elle a aussi inclus l'examen de plus de 25 000 documents, dont des enquêtes du coroner, d'un comité spécial de l'Assemblée législative et de la Vérificatrice générale de l'Ontario. De plus, le personnel de l'Ombudsman a travaillé au règlement de crises individuelles à mesure qu'elles survenaient, tout au long de cette enquête – aidant par exemple 20 personnes à quitter un hôpital pour emménager dans un logement plus adéquat.

Nous continuons de recevoir des plaintes sur des situations de crise similaires et nous intervenons alors d'urgence. Nous ferons le point sur d'autres cas dans les rapports annuels à venir.

Enquête systémique : Soins et garde des enfants ayant de graves besoins particuliers

Rapport : *Entre marteau et enclume*, paru en mai 2005

Le point sur l'enquête : Il y a plus de 10 ans que cette enquête a révélé le grave problème qu'avaient des parents contraints d'abandonner la garde de leurs enfants, ayant de graves besoins particuliers, à des sociétés d'aide à l'enfance pour obtenir les soins nécessaires. Bien que le gouvernement ait promis à maintes reprises aux parents que ces situations déchirantes ne se reproduiraient plus, nous continuons de recevoir quelques plaintes à ce sujet chaque année.

Ainsi, l'an dernier, nous avons appris que la mère d'une jeune fille de 13 ans atteinte d'autisme, de déficience intellectuelle et d'autres troubles, avait été informée par un organisme de coordination des services qu'elle devrait demander à une société locale d'aide à l'enfance de placer sa fille dans un foyer de groupe. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec des hauts dirigeants du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, qui ont été consternés d'apprendre que ce conseil avait été donné à une mère. Peu de temps après, la demande faite par cette mère pour obtenir des services supplémentaires afin de s'occuper de sa fille à la maison et de bénéficier de soins de relève bihebdomadaires a été approuvée.

Nous avons aussi aidé la mère d'un jeune garçon de 12 ans atteint de multiples troubles de santé, qui s'était montré suicidaire et violent. Un psychiatre avait recommandé des soins de longue durée en établissement. Un travailleur de la société locale d'aide à l'enfance avait dit à cette mère que le seul moyen d'obtenir un placement en foyer de groupe était d'abandonner la garde de son fils. Notre personnel a communiqué avec des responsables du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, qui ont accéléré le traitement de la requête de la famille pour obtenir le financement de besoins particuliers complexes. Les responsables ont aussi avisé les gestionnaires de la société d'aide à l'enfance qu'ils ne devraient jamais demander à des parents d'abandonner la garde de leurs enfants tant qu'il n'y avait pas de problèmes de protection de l'enfance. Une semaine après l'approbation du financement, le jeune garçon a pu être placé dans un foyer de groupe pour son traitement.

« Merci de votre représentation si compatissante et professionnelle des enfants et des familles qui ont communiqué avec votre Bureau. »

Courriel d'une fonctionnaire de l'Ontario

Exposés de cas

Erreur d'arrestation

Un père nous a appelés d'une prison après avoir été arrêté pour ne pas avoir payé les arriérés de pension alimentaire de son enfant au Bureau des obligations familiales. Ce père ignorait qu'il devait des arriérés. Quand il a été arrêté, il avait la garde de son enfant. Notre examen a conclu que le BOF avait envoyé des avis à une mauvaise adresse, alors que l'adresse correcte de cet homme était inscrite à son dossier. À la suite de notre intervention, le montant de ses arriérés a été réduit, et le BOF lui a envoyé une lettre d'excuses.

Suivez la piste de l'argent

Une mère de deux enfants s'est plainte, disant que les responsables du BOF n'avaient pas pris de mesures suffisantes pour obtenir le paiement de plus de **30 000 $** de pension alimentaire que son ex-conjoint lui devait, alors que le BOF savait où celui-ci travaillait. Grâce à notre intervention auprès du BOF, les responsables de cet organisme ont envoyé un avis à l'employeur de l'ex-conjoint. Depuis, ils ont reçu plus de **5 000 $** après avoir fait une saisie sur salaire.

Détention à la frontière

Une mère, dont les paiements de pension alimentaire faits par son ex-conjoint étaient perçus par un organisme d'exécution des ordonnances, aux États-Unis, s'est plainte que le BOF refusait de lui faire le moindre versement, car il n'avait pas les documents nécessaires d'un tribunal américain. Cette mère avait même voyagé aux États-Unis pour tenter d'obtenir les documents requis et elle était menacée d'expulsion. Notre Bureau étant intervenu, le BOF a obtenu de nouveaux documents des États-Unis et lui a envoyé **9 700 $**.

Retard pénible

Une femme qui avait été gravement blessée dans un accident de voiture s'est plainte, car elle avait attendu sept mois pour recevoir sa demande de prestations du POSPH. Notre personnel a découvert que la première tentative faite par cette femme était restée sans réponse pendant tout un mois, alors que le site Web du POSPH promet qu'un responsable de cas organisera une entrevue dans les cinq jours suivants. Un dossier avait bien été ouvert pour cette femme dans les cinq jours, mais le POSPH n'avait communiqué qu'une seule fois avec elle de mars à septembre 2015. Entre-temps, elle avait accumulé de lourdes dettes et était à deux pas de perdre sa maison. Sa demande a été approuvée en novembre 2015 et, après notre intervention, elle a reçu un paiement rétroactif de **4 900 $** du POSPH.

« Votre rapport [*Dans l'impasse*] apporte une précieuse contribution à notre travail en cours, et j'ai soigneusement pris note de vos commentaires. Je sais que ma collègue [la ministre Helena Jaczek] se joint à moi pour accepter toutes vos recommandations. Nous sommes déterminées à travailler aussi rapidement que possible pour y donner suite. »

Lettre de Kathleen Wynne, première ministre, à l'Ombudsman, 6 septembre 2016

« Merci de tout ce que vous avez fait pour moi en ce qui concerne le POSPH… C'est un rappel, pour moi et pour d'autres, que même quand on pense qu'il n'y a plus rien à faire pour obtenir de l'aide et des conseils, il faut continuer, car on trouvera probablement quelque part où aller ou quelqu'un vers qui se tourner. Il faut juste creuser suffisamment en profondeur. Ma plainte pourra peut-être en aider d'autres. »

Un plaignant

ÉDUCATION – MINISTÈRES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL

Aperçu général et tendances de cas

Le ministère de l'Éducation et l'ancien ministère de la Formation et des Collèges et Universités (devenu ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle en juin 2016) sont responsables du système d'éducation en Ontario, à tous les niveaux – des garderies et des jardins d'enfants jusqu'à l'enseignement postsecondaire et supérieur. Sont inclus les programmes d'aide financière aux étudiants dans le besoin et les programmes destinés à ceux qui veulent améliorer leurs qualifications ou se former à de nouvelles carrières.

Notre Bureau a reçu **757** plaintes à propos de ces Ministères et programmes en 2015-2016, ce total excluant les conseils scolaires et les universités, qui ne sont passés sous notre surveillance qu'à la fin de cette année financière (pour plus de détails, voir les deux prochaines parties de ce rapport).

Les sujets les plus fréquents de plaintes étaient les réparations des écoles, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les collèges privés d'enseignement professionnel et le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.

Réparations des écoles

Sur les **256** plaintes que nous avons reçues à propos du ministère de l'Éducation en 2015-2016, **138** avaient trait à un manque de financement provincial pour les réparations à effectuer dans les bâtiments scolaires (beaucoup de plaignants ont aussi écrit au Bureau de la première ministre à ce sujet). Nous avons examiné ces plaintes, mais nous n'avons pas pu intervenir, car elles concernaient des priorités de dépenses du gouvernement – qui, tout comme les questions de politiques publiques générales, ne sont pas du ressort de l'Ombudsman. En juin 2016, la province a annoncé un supplément de 1,1 milliard $ sur les deux prochaines années pour les réparations d'écoles. En août 2016, le Ministère a communiqué le détail des réparations d'établissements scolaires nécessaires dans la province, le total étant évalué à 15,4 milliards $.

Programme d'éducation sexuelle

Nous avons aussi reçu **20** plaintes sur les changements apportés au programme d'éducation sexuelle, qui sont entrés en vigueur en septembre 2015 et ont soulevé des controverses parmi le public. Ce cas est un exemple de questions de politiques publiques générales que les gouvernements sont élus pour régler. Comme ces plaintes avaient surtout trait à des désaccords quant au programme d'éducation, et non quant à des points d'équité procédurale ou de mise en œuvre du programme, nous avons expliqué aux plaignants que nous ne pouvions pas intervenir.

CINQ PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1. **155** Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario
2. **138** Financement pour les réparations des écoles
3. **139** Collèges d'arts appliqués et de technologie
4. **135** Collèges privés d'enseignement professionnel
5. **50** Direction des écoles provinciales

Direction des écoles provinciales

Nous avons reçu **50** plaintes à propos de la Direction des écoles provinciales, qui a des écoles spécialisées pour les élèves sourds ou aveugles, ou atteints de graves troubles d'apprentissage. La plus grande partie de ces plaintes résultaient de rapports indiquant que le Ministère comptait fermer cinq de ces écoles, après avoir cessé d'accepter toute nouvelle demande au début de 2016. En août 2016, la ministre a annoncé que les écoles resteraient ouvertes. Notre Bureau continuera de surveiller cette situation.

Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO)

Bien que gérés par la province, ces fonds d'aide proviennent à la fois du gouvernement fédéral et du gouvernement provincial – le gouvernement fédéral étant chargé de gérer le processus de remboursement. Environ un tiers des **155** plaintes que nous avons reçues sur le RAFEO provenaient de bénéficiaires qui avaient des difficultés à rembourser leurs prêts d'étudiants, ou qui voulaient contester le montant du remboursement demandé. De nombreuses plaintes avaient trait aussi à la fermeture soudaine d'Everest College, un grand collège privé d'enseignement professionnel, l'année précédente. Plusieurs étudiants de ce collège avaient perdu leur admissibilité à l'aide financière du RAFEO, et avaient dû interrompre leurs études.

Collèges d'arts appliqués et de technologie

À la différence des universités, qui relèvent de notre mandat depuis le 1er janvier 2016 seulement, les 24 collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario ont toujours été du ressort de notre Bureau. Nous avons reçu **137** plaintes à leur sujet en 2015-2016, dont beaucoup ont soulevé des problèmes similaires à ceux signalés pour les universités – comme les droits à payer, les décisions universitaires et les exigences de programmes.

Plus de 20 % des plaintes résultaient de conflits au sujet des frais d'inscription dans les collèges – la question étant de savoir, généralement, si des étudiants qui avaient abandonné un programme l'avaient fait suffisamment à temps pour avoir droit à un remboursement. Nous avons aussi reçu des plaintes sur la manière dont certains collèges traitaient les étudiants handicapés. La plupart des plaintes ont été réglées de manière informelle, par un aiguillage ou des discussions avec les responsables concernés, dans le collège ou au Ministère.

Collèges privés d'enseignement professionnel – Everest College

Des **135** plaintes que nous avons reçues, **119** concernaient la Direction des collèges privés d'enseignement professionnel, à l'ancien ministère de la Formation, des Collèges et Universités, et résultaient de la fermeture soudaine des 14 campus d'Everest College en février 2015. Près de 2 700 étudiants avaient été touchés par cette fermeture. Pour faire face à cette vague de plaintes, une équipe spéciale du personnel de l'Ombudsman a collaboré avec une équipe du Ministère dirigée par le sous-ministre adjoint.

Notre personnel a aidé les étudiants à régler des problèmes de retard et de communication avec le Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation (FAAF) du Ministère, qui aide les étudiants à reprendre leurs études ou à obtenir des remboursements. Nous avons aussi travaillé avec le personnel du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) pour aider les étudiants d'Everest College à régler des problèmes de prêts pour frais d'inscription et dépenses courantes.

Par exemple, une mère de trois enfants était menacée d'expulsion après la fermeture d'Everest College, car l'aide du RAFEO pour ses dépenses courantes allait prendre fin, alors qu'elle attendait que des dispositions soient prises pour lui permettre de reprendre ses études dans un autre collège. Notre personnel a collaboré avec Ontario au travail pour trouver une solution afin qu'elle obtienne une aide sociale, et une note de service a été envoyée aux responsables de cet organisme pour les alerter de situations similaires.

Nous avons aussi aidé le RAFEO à cerner un problème présenté par ses systèmes quand cinq anciens étudiants en massothérapie à Everest College se sont inscrits dans un nouveau collège, mais n'ont pas reçu leurs prêts. À la suite de nos demandes de renseignements, les responsables du RAFEO ont découvert qu'ils ne pouvaient pas accéder aux dossiers de ces étudiants, ni à ceux d'autres anciens étudiants d'Everest College – et ils ont pu remédier à ce problème pour tous les étudiants concernés.

Enquêtes

Enquête systémique : Contrôles des garderies non agréées

Rapport : *Garderies mal gardées*, paru en octobre 2014

Le point sur l'enquête : Le rapport publié par l'Ombudsman en 2014 a révélé de graves problèmes systémiques quant à la surveillance exercée par le ministère de l'Éducation sur les garderies privées non agréées. Quatre enfants y étaient morts au cours des sept mois qui avaient précédé l'enquête. Le ministère de l'Éducation s'est engagé à appliquer chacune des **113** recommandations de l'Ombudsman. Il a adopté une nouvelle loi pour moderniser et renforcer la réglementation des garderies – *Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance* – qui est entrée en vigueur le 31 août 2015.

Le Ministère a maintenant donné suite à toutes les recommandations présentées dans ce rapport. Il a notamment apporté les améliorations suivantes :

- Unité spécialisée d'exécution de la loi, pour traiter les plaintes sur les garderies non agréées, et ligne téléphonique sans frais dans toute la province pour porter plainte.
- Campagne de sensibilisation pour mieux informer le public des options de garderies, expliquant les différences entre les établissements agréés et les établissements non agréés.
- Registre en ligne permettant au public de trouver des renseignements sur les infractions et les condamnations d'exploitants de garderies non agréées.
- Élimination d'une échappatoire importante en matière de permis, grâce à laquelle certaines écoles privées offraient des services de garde pour des enfants qui n'étaient pas encore assez âgés pour le jardin d'enfants.

Depuis le 1er janvier 2016, les écoles privées doivent être dûment agréées pour accueillir des enfants qui n'ont pas encore l'âge de la scolarité. La nouvelle réglementation de la Loi fait aussi des distinctions entre les services de garde d'enfants et les activités récréatives, éliminant ainsi une échappatoire qui permettait à certaines garderies non agréées d'offrir des « camps ». Des améliorations technologiques seront apportées cette année pour que l'Unité d'exécution de la loi puisse suivre les tendances de plaintes et faire un travail proactif.

L'enquête de l'Ombudsman a été ouverte à la suite du décès d'une petite fille de deux ans dans une garderie illégale non agréée, à Vaughan. En février 2016, l'exploitante de cet établissement a été reconnue coupable de gérer une garderie non agréée et a été accusée d'homicide en mars 2016.

Exposés de cas

Pas de réponse

Une femme qui était inscrite sur une liste d'attente pour un programme collégial très demandé, aux inscriptions limitées, a demandé l'aide de notre Bureau, car elle ne parvenait pas à obtenir de renseignements du collège pour savoir si elle avait été acceptée ou non. Nous avons découvert que, pour ce programme, le collège communiquait uniquement ses offres d'acceptation aux étudiants au téléphone, et non par courrier postal ou par courriel. Les responsables du collège avaient téléphoné à cette femme, mais n'avaient pas réussi à la joindre ou à laisser un message, car elle n'avait pas de boîte vocale. À la suite de notre intervention, cette femme a pu s'inscrire dans ce programme, et le collège s'est engagé à envisager de faire ses offres d'acceptation par courriel à l'avenir.

Mauvaise passe financière

Une étudiante collégiale, qui prenait des cours « accélérés » durant l'été, a voulu savoir pourquoi elle n'était pas admissible à une aide du RAFEO pour des études à plein temps, alors que son collège avait déterminé que son cours accéléré lui donnait droit à ce soutien. Nos demandes de renseignements ont permis d'établir que le collège avait fait une erreur, et que cette étudiante ne parvenait pas au seuil du financement des études à plein temps. Toutefois, en compensation, le collège lui a accordé une subvention afin d'atténuer ses difficultés financières. Ce cas a aussi incité le Ministère à examiner les renseignements qu'il donnait aux bureaux d'aide financière au sujet des cours accélérés.

Achat de manuels

Une étudiante qui avait acheté des manuels d'un coût total de **1 000 $** pour ses études à Everest College, qui avait fermé soudainement, s'est plainte, car la lenteur d'intervention du ministère de la Formation et des Collèges et Universités lui avait fait manquer la date limite pour obtenir un remboursement de 60 % de ses manuels, devenus sans valeur pour elle. À cinq reprises, elle avait vainement tenté de communiquer avec le Ministère. Après notre intervention, le Ministère a reconnu qu'il avait fourni un mauvais service dans ce cas et il a accepté de lui rembourser les manuels.

Trop de distance

Une mère de famille qui faisait deux heures de trajet chaque jour pour assister à des cours dans un campus d'Everest College a fait une demande de financement pour reprendre ses études ailleurs, après la fermeture de ce collège. Cependant, le seul programme disponible dans son domaine aurait exigé d'elle cinq heures de trajet par jour. Un remboursement partiel lui a été offert dans le cadre du Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation, mais le personnel de l'Ombudsman a conclu qu'elle avait droit à un remboursement complet, car ce long trajet aurait constitué des difficultés excessives. Nous avons fait le nécessaire pour que sa demande soit réexaminée, et elle a obtenu un remboursement complet.

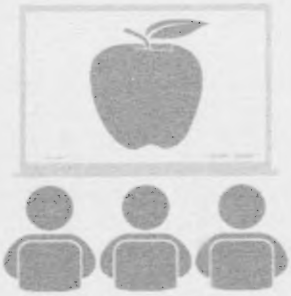
Reprise d'admissibilité

Un étudiant d'Everest College, qui était absent pour raison médicale quand ce collège a subitement fermé, n'a pas pu obtenir d'aide financière quand il s'est inscrit dans un nouveau programme, car son dossier collégial indiquait qu'il ne poursuivait pas activement ses études au moment de la fermeture. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué la preuve des dossiers médicaux et des documents de réinscription de cet étudiant au Fonds d'assurance pour l'achèvement de la formation, et les responsables de cet organisme ont reconnu qu'il était admissible à une aide.

CINQ PRINCIPAUX COLLÈGES*, PAR NOMBRE DE CAS

** d'arts appliqués et de technologie*

On trouvera en Annexe le détail des cas, par collège.



ÉDUCATION – CONSEILS SCOLAIRES

Aperçu général et tendances de cas

Les conseils scolaires ont été les premiers organismes du secteur parapublic à passer sous la surveillance de l'Ombudsman à la suite des changements apportés par le Projet de loi 8, *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*. Les changements sont entrés en vigueur le 1er septembre 2015, tout juste avant le début de la nouvelle année scolaire.

Du 1er septembre 2015 au 31 mars 2016, nous avons reçu **398** cas au sujet de **54** conseils scolaires différents. De tous ces cas, **289** ont été réglés avant la fin de l'année financière, la plupart grâce à des démarches informelles ou un aiguillage vers un système de règlement existant au sein des conseils scolaires. Du 1er avril au 31 août 2015, soit avant le début de notre nouveau mandat, **68** autres plaintes nous sont parvenues. Nous avons transmis ces plaintes à qui de droit, tout en avisant les plaignants qu'ils pourraient déposer plainte auprès de nous après le 1er septembre 2015 si leurs problèmes n'étaient pas réglés alors.

Pour se préparer à l'élargissement de ce mandat, notre personnel a consacré une bonne partie de 2015 à faire des recherches approfondies en droit scolaire, à mettre en place des ressources internes d'information (comprenant un wiki), à faire un sondage auprès des conseils scolaires partout dans la province pour recueillir des renseignements sur leurs politiques, leur administration et leurs personnes-ressources, ainsi qu'à créer et à former une équipe spécialisée dans le traitement des plaintes sur les conseils scolaires. L'Ombudsman adjointe, l'Ombudsman et de nombreux autres membres du personnel ont consulté les responsables des conseils scolaires et ont collaboré avec eux, à divers niveaux, pour savoir quelles préoccupations ils avaient à propos de notre nouveau mandat et pour leur expliquer nos processus.

Comme pour toutes les plaintes que nous recevons, notre Bureau est un lieu de dernier recours et il s'efforce de régler les plaintes sur les conseils scolaires au niveau local dans toute la mesure du possible. Par exemple, si un parent a une plainte à faire, mais n'a pas encore mentionné son problème au directeur d'école ou au surintendant, notre personnel lui suggérera ces étapes tout d'abord. Si cette personne a en fait épuisé toutes les voies de recours possibles, nous communiquerons directement avec le personnel du conseil scolaire, nous examinerons les faits et nous étudierons les politiques et procédures pertinentes du conseil scolaire. Dans bien des cas, cette année, nous avons pu régler un problème avec les responsables d'un conseil scolaire, ou leur suggérer des améliorations de processus; dans d'autres, nous avons déterminé qu'un conseil scolaire avait agi de manière juste et équitable.

Les sujets les plus courants de plaintes avaient trait au personnel scolaire et aux questions d'emploi, à l'éducation de l'enfance en difficulté, à la sécurité des élèves (incluant l'intimidation) et

NOUS EXERÇONS UNE SURVEILLANCE SUR

72
conseils scolaires

- 31 conseils scolaires publics de langue anglaise
- 29 conseils scolaires catholiques de langue anglaise
- 4 conseils scolaires publics de langue française
- 8 conseils scolaires catholiques de langue française

10
administrations scolaires

aux transports. Nous avons aussi reçu de nombreuses plaintes relatives aux processus disciplinaires pour les élèves, aux politiques d'assiduité à l'école, aux fermetures d'écoles, et à l'application des codes de conduite pour les conseillers scolaires; les plaintes sur la conduite du personnel enseignant peuvent être aiguillées vers l'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario.

Conduite du personnel et questions d'emploi

Nous avons reçu **68** plaintes à propos du personnel des conseils scolaires et **43** autres à propos de questions d'emploi. Les plaintes qui concernaient individuellement certains membres du personnel ont été aiguillées vers les processus internes pertinents de traitement des plaintes, par le biais de la hiérarchie du conseil scolaire ou des processus pertinents de plaintes sur le harcèlement et la discrimination. Si un plaignant a essayé toutes ces voies de recours, notre Bureau n'examinera pas les problèmes de conduite du personnel, mais il pourra chercher à déterminer si les processus pertinents ont été suivis.

Les plaintes sur les questions d'emploi ont été transmises au syndicat du plaignant, ou à la Commission des relations de travail de l'Ontario.

Conduite des conseillers scolaires

Nous avons reçu 6 plaintes à propos de la conduite de conseillers scolaires élus – la plupart portant sur la manière dont leur code de conduite s'applique à leurs interactions avec le public.

Quand un conseiller scolaire dépose une plainte à propos d'un autre conseiller scolaire, le processus est généralement clair : il est défini par la *Loi sur l'éducation*, et généralement reflété dans les codes de conduite des conseils scolaires. Mais tout devient moins clair quand une personne autre qu'un conseiller scolaire porte plainte. Nous avons découvert que deux conseils scolaires n'avaient pas de systèmes en place pour traiter ce type de plaintes – les présidents des conseils scolaires avaient tout simplement adopté des processus *ad hoc*, qui n'étaient pas communiqués clairement.

Dans l'intérêt de la transparence et de la responsabilisation, notre Bureau encourage les conseils scolaires à indiquer, dans leurs politiques, leurs procédures ou leurs codes, comment les intéressés peuvent faire connaître leurs préoccupations quant à la conduite des conseillers et comment se fera le traitement des plaintes.

Utile à SAVOIR

Les statistiques de cas sur les **conseils scolaires** couvrent la période du 1er septembre 2015 (début de notre surveillance) au 31 mars 2016.

On trouvera en Annexe le détail des cas, par conseil scolaire.

Éducation de l'enfance en difficulté

Nous avons reçu **62** plaintes au sujet de l'éducation de l'enfance en difficulté, dont beaucoup portaient sur des décisions prises par des Comités d'identification, de placement et de révision, qui déterminent l'admissibilité des élèves aux services d'éducation de l'enfance en difficulté, ainsi que la nature de ces services. Dans bien des

CINQ PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1. **74** Personnel et conduite des conseillers
2. **62** Éducation de l'enfance en difficulté
3. **50** Transports
4. **43** Inscriptions/zones de fréquentation scolaire / Emploi
5. **36** Sécurité des élèves

▲ 11 décembre 2015 : L'Ombudsman adjointe Barbara Finlay (alors Ombudsman intérimaire) s'adresse aux responsables de 16 conseils scolaires à Waterloo.

▲ 17 février 2016 : L'avocate générale Wendy Ray prend la parole devant la Fédération des enseignantes et des enseignants de l'élémentaire de l'Ontario, à Toronto.

cas, les plaignants se sont adressés à notre Bureau avant de se tourner vers les processus d'appel ou d'examen existants, et nous les avons donc aiguillés vers cette voie.

Toutefois, la plupart des plaintes provenaient de parents qui n'étaient pas satisfaits des services offerts à leurs enfants par les Plans d'enseignement individualisé. Dans ces cas, notre participation a généralement eu pour but de faciliter la communication entre les parents, les conseils scolaires et le personnel enseignant, afin de trouver des solutions qui répondent aux besoins des enfants, compte tenu des ressources des conseils scolaires.

Dans un cas, un groupe de parents s'est plaint que leur conseil scolaire avait fermé des salles d'éducation pour l'enfance en difficulté. Le conseil scolaire avait mis en place des ressources adéquates, mais nous avons déterminé qu'il y avait eu un manque de communication entre les parents et le personnel du conseil scolaire, et que la transition des enfants vers d'autres salles avait laissé à désirer.

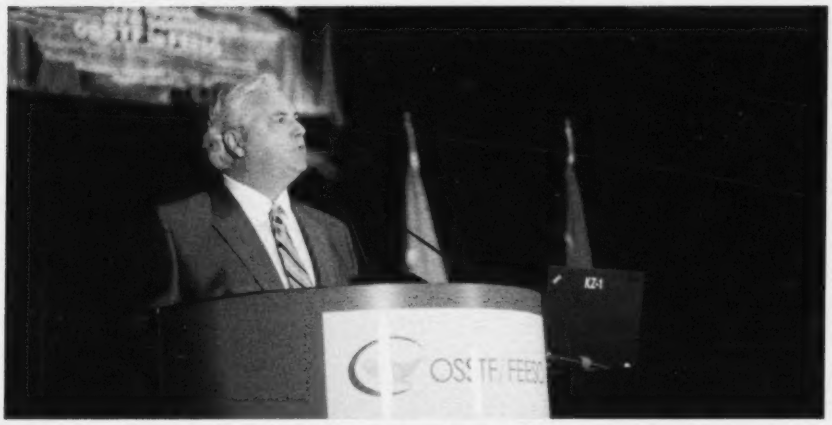
Besoins particuliers et « exclusions »

L'un des problèmes constatés par notre Bureau dans le domaine de l'éducation de l'enfance en difficulté vient d'une disposition de la *Loi sur l'éducation* qui est utilisée pour exclure de l'école des élèves aux besoins complexes, qui ont des problèmes de comportement, pendant que des démarches sont faites pour leur assurer les soutiens dont ils ont besoin. Cette Loi permet aux directeurs d'école de refuser d'admettre un élève s'il présente un risque pour la sécurité des autres. Toutefois, nous avons constaté que, dans plusieurs cas, des conseils scolaires n'avaient pas de politiques précises pour déterminer quand et comment imposer de telles exclusions, et comment en faire appel. Notre Bureau encourage tous les conseils scolaires à instaurer des politiques spécifiques sur les exclusions, indiquant au minimum comment les avis doivent être communiqués, garantissant que des raisons sont données, et incluant une certaine procédure d'appel.

Sécurité

Quelque **30** des **36** plaintes que nous avons reçues sur la sécurité provenaient de parents inquiets de la réaction inadéquate de leur conseil scolaire à des incidents d'intimidation. Notre personnel a facilité les communications entre les plaignants et les conseils scolaires pour trouver des solutions dans l'intérêt des enfants concernés et il a examiné les processus suivis par les conseils scolaires. Notre Bureau recueille actuellement des renseignements sur les pratiques exemplaires à suivre dans de telles situations, ce qui nous servira à suggérer des améliorations futures aux conseils scolaires.

Nous avons aussi reçu des plaintes à propos des « interdictions d'entrer » imposées par certains conseils scolaires.



◀ 18 août 2016 : L'Ombudsman Paul Dubé prend la parole devant la Fédération des enseignantes et des enseignants des écoles secondaires de l'Ontario, à Ottawa.

Dans la plupart des cas, nous avons conclu que les conseils scolaires avaient de bonnes raisons d'imposer ces interdictions, mais qu'elles devraient être restreintes dans toute la mesure du possible, pour une durée déterminée. De plus, les conseils devraient suivre alors les procédures pertinentes et indiquer les raisons de leurs décisions. Cette approche permet d'établir un équilibre entre le besoin pour un conseil scolaire d'assurer la sécurité et le respect des droits de chacun des intéressés. Dans un cas, une école a imposé une interdiction d'entrer à un père d'élève, parce qu'il avait crié contre des membres du personnel de l'école. Notre Bureau a contribué à ce qu'une solution soit trouvée pour que ce père puisse continuer d'accompagner sa petite fille jusqu'au jardin d'enfants.

Quelques-unes des plaintes portaient sur les mesures prises par les conseils scolaires face aux allergies de certains enfants. Dans le cas d'un élève qui avait de graves allergies alimentaires, nous avons conclu que, même si la réponse du conseil scolaire n'allait pas aussi loin que l'auraient souhaité les parents, celui-ci avait tenu compte des besoins de l'enfant conformément à ses politiques.

Transferts des élèves et inscriptions

Les décisions des conseils scolaires qui restreignent les inscriptions dans une école, ou qui ont des répercussions sur les zones de fréquentation scolaire, sont souvent controversées. Nous avons reçu **43** plaintes au sujet des inscriptions et des zones scolaires, dont beaucoup résultaient de décisions d'un conseil de transférer des élèves d'une école à une autre. Dans ces cas, nous avons cherché à déterminer comment le conseil avait planifié cette transition, pour vérifier s'il avait tenu compte des besoins des élèves dans toute la mesure du possible, et s'il avait suivi ses politiques et procédures.

Dans un cas, un parent s'est plaint, car un conseil scolaire avait mis en place un système de loterie pour les admissions dans une certaine école; toutefois, nos demandes de renseignements nous ont

CINQ PRINCIPAUX CONSEILS SCOLAIRES, PAR NOMBRE DE CAS

1. **65** Conseil scolaire de district de Toronto
2. **41** Conseil scolaire de district catholique de Toronto
3. **31** Conseil scolaire de district de Thames Valley
4. **22** Conseil scolaire de district de Peel
5. **17** Conseil scolaire de district d'Ottawa-Carleton

permis de conclure que ce processus était juste et équitable.

Fermetures d'écoles

Nous avons reçu **15** plaintes à propos de fermetures d'écoles durant l'année financière. Tous les conseils scolaires doivent suivre les directives du ministère de l'Éducation pour prendre de telles décisions. En tant que bureau de dernier recours, nous n'intervenons pas dans le processus de consultation et d'examen, et nous ne pouvons pas infirmer les décisions. Ceci dit, nous pouvons chercher des moyens de garantir que les mesures prises par un conseil scolaire au sujet de fermetures d'écoles sont justes et transparentes.

Ainsi, nous avons fait des demandes de renseignements à la fin d'un tel processus de décision, durant lequel le conseil scolaire n'avait pas examiné la question des installations destinées aux élèves, et nous avons cherché à savoir comment il comptait éviter de telles situations à l'avenir. Dans un autre cas, où l'école d'un groupe d'élèves allait fermer alors que la construction de leur nouvelle école n'avait même pas commencé, nous avons vérifié que le conseil scolaire avait mis en place un plan de transition. Des salles de classe mobiles ont été installées dans une autre école et les horaires scolaires ont été décalés pour que l'afflux de nouveaux élèves cause moins de perturbations, et tout ceci dans le respect des politiques du conseil scolaire.

Expropriation

Peu après le début de notre nouveau mandat, nous avons reçu des plaintes d'un groupe de propriétaires dont les terrains allaient être expropriés par un conseil scolaire, pour qu'il puisse y construire une nouvelle école. Nos enquêteurs ont examiné le processus décisionnel du conseil, en remontant à plusieurs années en arrière, et ils ont déterminé que celui-ci avait correctement suivi le processus en place en vertu de la *Loi sur l'expropriation*, en ayant notamment consulté les propriétaires et en leur offrant une indemnisation (les propriétaires ont droit de faire appel auprès de la Commission des affaires municipales de l'Ontario). Nous avons informé les propriétaires que notre examen nous avait menés à conclure qu'une enquête officielle ne serait pas justifiée.

Transports

Nous avons reçu **50** plaintes sur les transports – surtout au sujet des services d'autobus pour les élèves, au début de l'année scolaire 2015-2016. Les sujets de plaintes comprenaient la sécurité des points de ramassage/de dépôt des enfants, la durée de leur transport scolaire, ainsi que les problèmes de sécurité pour les élèves qui devaient se rendre à l'école à pied en raison de l'absence de services de transport. Dans ces cas, nous avons veillé à ce que les conseils scolaires et les fournisseurs de services de transport suivent les politiques et procédures. Dans plusieurs cas, à la suite de nos demandes de renseignements, un conseil scolaire ou son consortium de transport ont apporté des améliorations, dans l'intérêt de tous.

Dans un exemple d'incident grave, un petit garçon de quatre ans a été déposé au mauvais arrêt d'autobus et il est resté seul au bord de la route jusqu'à ce qu'une passante le ramène à l'école. Nos enquêteurs ont fait des demandes de renseignements au consortium de transport du conseil scolaire, et celui-ci a reconnu que le conducteur de l'autobus avait commis une erreur. Le consortium a présenté des excuses à la mère du petit garçon et il a renforcé la formation de ses conducteurs ainsi que ses procédures de rapports d'incidents.

Dans quelques cas, nous avons déterminé que les conseils scolaires suivaient leurs politiques, mais ne communiquaient pas bien. Ainsi, quand plusieurs familles d'un même quartier ont été déclarées inadmissibles à des services d'autobus scolaires parce qu'elles ne vivaient pas suffisamment loin de l'école, elles n'ont pas réussi à obtenir la méthode de calcul de la distance utilisée par le conseil scolaire pour prendre cette décision. Quand nous avons suggéré au conseil scolaire de communiquer ces renseignements, il a accepté d'élaborer une politique en ce sens.

De même, quand des familles se sont plaintes de ne pas avoir été avisées de changements d'itinéraires d'autobus scolaires, nous avons parlé au directeur de l'éducation de leur conseil scolaire, qui s'est engagé à donner aux parents un préavis d'au moins une semaine pour tout changement, et à leur communiquer une explication plus claire du processus d'appel suivi par le conseil scolaire.

Procédures disciplinaires

Nous avons reçu **25** plaintes au sujet des mesures disciplinaires, des suspensions et des renvois d'élèves durant l'année financière. Bien que notre Bureau ne puisse pas infirmer les décisions de suspensions ou de renvois, ni intervenir dans les processus d'appels, nous avons examiné les politiques pertinentes pour voir comment elles avaient été appliquées et pour déterminer si les processus s'avéraient justes et transparents. Par exemple, nous avons découvert que, dans le cas de deux conseils scolaires, les processus de suspensions et de renvois différaient de leurs politiques à ce sujet. Nous avons encouragé ces conseils scolaires à actualiser leurs politiques pour que les élèves et les parents puissent savoir à quoi s'attendre et être traités de manière équitable.

Enquêtes

Nous n'avons ouvert aucune enquête officielle au sujet des conseils scolaires durant l'année financière 2015-2016, mais l'Ombudsman a ouvert une enquête systémique depuis.

Enquête systémique : Problèmes de transport scolaire à Toronto

Ouverte en : septembre 2016

Le point sur l'enquête : Comme plus de 1 000 enfants du Conseil scolaire de district de Toronto et du Conseil scolaire de district catholique de Toronto avaient longtemps attendu des autobus qui n'étaient jamais arrivés, et ceci pendant plusieurs jours au début de septembre 2016, l'Ombudsman a demandé à son Équipe spéciale d'intervention de déterminer si une enquête systémique s'avérait justifiée ou non. Deux semaines plus tard, nous avons avisé les conseils scolaires de notre enquête officielle, axée sur leur surveillance des transports pour les élèves et sur la pertinence des mesures prises par les conseils face aux retards et interruptions de services.

Le problème concerne l'absence de conducteurs sur quelque 60 itinéraires d'autobus scolaires, dont est chargé par contrat un consortium de transport que se partagent les conseils scolaires. Les enquêteurs cherchent notamment à déterminer si les conseils scolaires s'étaient adéquatement préparés à cette situation et s'ils en avaient dûment informé les parents. Alors que nous mettions le point final à ce rapport annuel, l'enquête se poursuivait.

Exposés de cas

Bordure de trottoir interdite

Une femme s'est plainte à nous après avoir essayé pendant des mois d'obtenir une réponse du conseil scolaire à ses préoccupations de sécurité, étant donné que des véhicules montaient régulièrement sur une bordure de trottoir qui faisait partie du terrain d'une école, près d'une entrée pour de jeunes élèves. Notre personnel ayant communiqué avec des responsables du conseil scolaire, ceux-ci ont reconnu qu'il y avait un problème, ont posé des panneaux « interdiction de stationner » et ont demandé au personnel de ne pas stationner à cet emplacement.

Rien ne vaut la maison

La mère d'un adolescent atteint d'autisme a demandé l'aide de notre Bureau, car la présence scolaire de son fils avait été restreinte à 45 minutes par jour, en raison de ses problèmes de comportement. Elle voulait que son fils soit scolarisé à la maison, mais le conseil scolaire insistait pour qu'il vienne en classe pendant 45 minutes par jour. Notre personnel a facilité les communications entre la mère et le conseil scolaire. Il a été convenu alors qu'elle pourrait obtenir la scolarisation de son fils à la maison, avec le soutien d'un aide-enseignant, et que l'école fournirait et noterait son travail scolaire.

Question de sécurité

La mère d'un élève inscrit en 4e année s'inquiétait pour la sécurité de son fils, car il devait traverser une intersection très fréquentée, pour se rendre à l'école. L'administration scolaire lui avait refusé tout service de transport, alors que des enfants plus jeunes du même quartier bénéficiaient de tels services. Notre Bureau a aiguillé cette mère vers le surintendant des transports de ce conseil scolaire, qui a accepté de fournir des services d'autobus à son fils.

C'est mieux, sans retard

La mère d'un enfant aux besoins particuliers, inscrit au jardin d'enfants, s'est plainte, car l'autobus de son fils était régulièrement en retard et l'avait déposé une fois à la mauvaise adresse. Un mois après le début de l'année scolaire, son fils n'avait pas pu passer une seule journée complète à l'école en raison de ce problème. Nous avons suggéré à cette femme de se plaindre aux responsables des services de transport du conseil scolaire, qui ont rencontré l'exploitant des services d'autobus cette semaine-là. Après leur réunion, les services d'autobus offerts par la compagnie se sont grandement améliorés.

Une dure leçon

Comme un enseignant responsable de l'école avait gardé un élève en dehors de la salle de classe pendant plus de deux heures, à la suite d'un incident, la mère de cet élève s'est plainte à nous de la réaction du conseil à ses préoccupations. À la suite de nos demandes, le conseil lui a envoyé une lettre d'excuses et a entrepris d'élaborer des directives pour aider les directeurs d'écoles et les enseignants responsables des écoles à enquêter sur de tels incidents.

ÉDUCATION – UNIVERSITÉS

Aperçu général et tendances de cas

Alors que notre Bureau exerce depuis toujours sa surveillance sur les collèges, étant donné qu'ils relèvent directement du gouvernement provincial, notre nouveau mandat de surveillance des **21** universités financées par des fonds publics en Ontario n'est entré en vigueur que le 1er janvier 2016. De cette date jusqu'à la fin de l'année financière, le 31 mars 2016, nous avons reçu **92** cas sur **18** universités. (**49** autres cas nous sont parvenus du 1er avril au 31 décembre 2015 – avant le début de notre nouveau mandat. Nous avons aiguillé les plaignants comme il convenait de le faire, tout en précisant qu'ils pourraient s'adresser de nouveau à nous après le 1er janvier 2016 si leurs problèmes n'étaient pas encore réglés.)

Pour se préparer à ce nouveau mandat, notre Bureau a entrepris des activités approfondies de liaison avec des intervenants du secteur universitaire, dont le Council of Ontario Universities, les associations d'étudiants et de professeurs, et les bureaux d'ombudsmen universitaires. Notre but était de leur expliquer comment nous travaillons et de recueillir des renseignements sur la manière dont chacune des universités règle ses plaintes à l'interne. Nous avons notamment effectué un sondage auprès des universités de la province et organisé un symposium d'un jour pour les ombudsmen universitaires et le personnel chargé du traitement des plaintes, en novembre 2015.

Notre Bureau encourage toutes les universités à mettre en place des bureaux d'ombudsmen indépendants et impartiaux. Actuellement, il existe une douzaine de ces bureaux, mais leur pouvoir et leur indépendance varient. Certains acceptent uniquement les plaintes d'étudiants actuellement inscrits; certains n'examinent pas les processus d'appels de nature académique et ne prennent aucune plainte du personnel.

En tant que bureau de dernier recours, notre rôle consiste le plus souvent à garantir que les systèmes existants de plaintes ou d'appels des universités sont appliqués de manière juste, conformément aux politiques et procédures pertinentes.

Les plaintes les plus courantes avaient trait aux résidences universitaires, aux problèmes de stationnement, aux admissions et aux questions de programmes universitaires. En aiguillant la majorité de ces plaintes vers les universités, en vue d'un règlement interne, notre Bureau a constaté que celles-ci disposaient généralement de systèmes performants pour traiter la plupart des problèmes.

Précisons aussi qu'en vertu de la loi, notre Bureau respecte les principes de liberté universitaire quand il examine des plaintes à propos des universités (article 30 de la *Loi sur l'ombudsman*). Nous nous concentrons principalement sur la conduite de l'administration et nous cherchons à faciliter les communications et les solutions entre les plaignants et les responsables universitaires concernés.

Enquêtes

Nous n'avons ouvert aucune enquête officielle au sujet des universités durant l'année financière 2015-2016, ni durant la période intérimaire qui a précédé la rédaction finale de ce rapport.

Exposés de cas

Une deuxième chance

Un étudiant en doctorat qui n'avait pas été autorisé à se représenter à son examen final à la suite d'un premier échec, après 16 mois de cours, s'est

CINQ PRINCIPALES UNIVERSITÉS, PAR NOMBRE DE CAS

1. Université York – 14
2. Université Lakehead – 11
3. Université Ryerson – 9
4. Université d'Ottawa, Université de Waterloo – 8
5. Université de Toronto – 7

plaint à notre Bureau qu'il était arrivé à une impasse dans le processus d'appel de l'université. Nos demandes de renseignements nous ont permis de déterminer que le personnel avait mal suivi les politiques universitaires, et cet étudiant a eu la possibilité de poursuivre son appel.

Solution garantie

Un étudiant s'est plaint d'avoir échoué à un cours parce qu'un aide-enseignant avait donné des renseignements erronés à son professeur. Nous lui avons conseillé de se tourner vers le processus d'appel concernant les résultats à l'université, lui expliquant que nous sommes un bureau de dernier recours et que nous n'avons pas le droit d'infirmer de telles décisions. Mais nous l'avons informé que, s'il n'était toujours pas satisfait en fin de processus, il pourrait communiquer avec nous de nouveau et nous pourrions alors évaluer comment son cas avait été traité.

Problème d'admission

Un étudiant qui voulait s'inscrire pour un baccalauréat en éducation s'est plaint de ne pas avoir été admis en raison d'une erreur faite dans sa demande, à la suite d'une mauvaise communication avec l'université. Nous l'avons aiguillé vers le service de règlement des conflits de son université.

Frais de distance

Un étudiant à distance s'est plaint que l'université lui avait demandé de payer des frais pour divers services uniquement offerts sur le campus universitaire, comme des frais de loisirs étudiants. Nous lui avons recommandé de consulter les renseignements donnés par le site Web de l'université sur les frais obligatoires et facultatifs, et nous l'avons conseillé sur le processus à suivre pour obtenir un remboursement de tout frais facultatif déjà payé.

Utile à SAVOIR

Les statistiques de cas sur les **universités** couvrent la période du **1er janvier 2016** (date d'entrée en vigueur de notre surveillance) au **31 mars 2016**.

On trouvera en Annexe le détail des cas, par université.

« Nous nous concentrons principalement sur la conduite de l'administration et nous cherchons à faciliter les communications et les solutions entre les plaignants et les responsables universitaires concernés. »

▼ 10 février 2016 : La directrice des enquêtes, Sue Haslam, prend la parole à l'Ontario University Registrars' Association, à Toronto.

▼ 20 février 2016 : L'avocate générale Laura Pettigrew s'adresse à l'Ontario Confederation of University Faculty Associations, à Toronto.

◀ 12 mai 2016 : L'Ombudsman adjointe, Barbara Finlay (quatrième à partir de la droite) rencontre l'Ombudsman des étudiants de l'Université de Windsor, Kris McInnis, et des étudiants, à Windsor.

« Notre Bureau encourage toutes les universités à mettre en place des bureaux d'ombudsmen indépendants et impartiaux. »

CINQ PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1. 20 Appels de nature académique et examens universitaires
2. 16 Frais d'université et aide financière
3. 9 Problèmes d'employés
4. 8 Conduite des instructeurs et du personnel
5. 6 Sécurité

MUNICIPALITÉS – GÉNÉRALITÉS

Aperçu général et tendances de cas

Les Ontariens ont commencé à se plaindre de leurs municipalités à l'Ombudsman dès que notre Bureau a ouvert ses portes en 1975 – en fait, ils l'ont fait avec tant de vigueur que le premier Ombudsman, Arthur Maloney, a demandé à obtenir un droit de regard sur les municipalités cette année-là. De 2005 à 2015, nous avons reçu **10 698** plaintes à propos des municipalités – soit un peu plus de 1 000 par année. Mais nous avons dû toutes les rejeter : nous n'avons pu commencer à les accepter qu'avec l'entrée en vigueur des changements en vertu de la *Loi de 2014 sur la transparence et la responsabilisation du secteur public et des députés*, le 1er janvier 2016.

Même durant cette année financière, avant le début de notre nouveau mandat, nous avons reçu **1 492** plaintes à propos des municipalités (du 1er avril au 31 décembre 2015). Nous avons aiguillé les plaignants pour qu'ils obtiennent l'aide voulue, en leur précisant qu'ils pourraient nous faire parvenir une plainte après le 1er janvier 2016 si leurs problèmes n'étaient pas encore réglés.

Du 1er janvier au 31 mars, alors que notre mandat était enfin en vigueur, nous avons reçu **918** cas à propos de **227** municipalités. Nous avons réglé la plupart d'entre elles rapidement, sans devoir ouvrir d'enquête officielle.

L'ajout de l'ensemble des **444** municipalités à notre mandat a représenté une augmentation considérable de responsabilité. Notre Bureau a consacré plus d'une année à se préparer, à faire des recherches sur les lois et les structures politiques municipales, à former du personnel, à mettre en place des ressources internes de recherches et à faire un sondage auprès des responsables municipaux, partout dans la province, afin de recueillir des renseignements sur les politiques, les structures de responsabilisation et les personnes-ressources. En prévision du grand nombre de plaintes prévu au sujet des municipalités, même notre système téléphonique a été mis à niveau, pour que les appels aillent directement à notre équipe chargée des dossiers municipaux.

Comme pour toutes les plaintes qui nous parviennent, nous cherchons à régler les difficultés au plus bas niveau possible. Dans le cas des municipalités, nous aiguillons donc les plaignants vers les responsables locaux pour qu'ils tentent de régler ainsi leurs problèmes tout d'abord, étant donné que nous sommes un bureau de dernier recours.

Utile à SAVOIR

Les statistiques de cas à propos des municipalités couvrent la période du **1er janvier 2016** (début de notre surveillance) au **31 mars 2016**.

On trouvera en Annexe le détail des plaintes, par municipalité.

Pour des renseignements sur nos enquêtes à propos des réunions municipales à huis clos, voir le chapitre suivant.

CINQ PRINCIPALES MUNICIPALITÉS, PAR NOMBRE DE CAS

1. 75 Toronto
2. 74 Muskoka Lakes
3. 52 Ottawa
4. 30 Hamilton
5. 23 London

Le rôle de l'Ombudsman n'est pas de remplacer les systèmes de responsabilisation locaux, ni d'intervenir dans les décisions des conseils municipaux, mais nous examinons comment les politiques et les procédures locales sont appliquées et respectées. La meilleure solution est de régler ces plaintes au palier local, en faisant intervenir les responsables directement concernés.

Nous encourageons toutes les municipalités à mettre en place des processus fiables et accessibles pour traiter les plaintes et les appels, et à créer des bureaux d'agents de responsabilisation locaux, comme des commissaires à l'intégrité, des vérificateurs généraux et des ombudsmen.

Quand les cas ne peuvent pas être réglés au palier local, nous cherchons à déterminer s'ils peuvent être résolus grâce à une intervention ou à une enquête de l'Ombudsman.

Bien que notre surveillance s'étende maintenant à presque tous les organismes et services gouvernementaux locaux des municipalités (exception faite des services policiers et des commissions de services policiers, des sociétés d'aide à l'enfance, des conseils de bibliothèque et des conseils de santé publique), la très grande majorité des plaintes ont trait aux conseils municipaux et à leurs comités. Comme durant les années précédentes, nous avons transmis la plupart des **284** plaintes que nous avons reçues à propos des services de police municipaux au Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police.

Bien évidemment, les grandes villes ont eu tendance à concentrer les plus grands nombres de cas : **Toronto, Ottawa, Hamilton** et **London** étaient quatre des cinq premières municipalités, par nombre de cas. Toutefois, une controverse à propos d'un problème local – un projet d'énergie à **Muskoka Lakes** – a propulsé cette municipalité à la deuxième place, par nombre de cas.

Examen des textes de loi

Alors que nous rédigions ce rapport, la province procédait à un examen des lois municipales. Notre Bureau a été consulté dans le cadre de ce processus et il a notamment recommandé que toutes les municipalités soient tenues d'adopter un code de conduite, et qu'un cadre réglementaire uniforme leur soit communiqué pour garantir la cohérence des normes des codes de conduite partout dans la province.

Plaintes à propos des conseils/des comités

En ce qui concerne les **266** plaintes que nous avons reçues à propos des conseils et des comités, notre objectif a été d'examiner la conduite administrative et procédurale des affaires, et non les décisions politiques des élus. Dans bien des cas où nous avons constaté des problèmes ou des lacunes dans les politiques et procédures municipales, les municipalités concernées ont accepté nos suggestions d'amélioration, sans qu'il y ait besoin de mener une enquête officielle.

En voici un exemple : alors que nous examinions une plainte alléguant qu'une municipalité accordait des emplois à des membres de la parenté de certains conseillers, nous avons conclu que cette municipalité ne suivait pas de processus clair, cohérent et transparent en matière d'emploi. Nous lui avons signalé nos préoccupations et le conseil municipal a alors enjoint au personnel de régler ces problèmes. Dans le cadre de sa réponse, la municipalité a créé un nouveau site Web et elle a commencé à afficher en ligne les procès-verbaux et les règlements du conseil et des comités.

D'autres municipalités ont amélioré leur processus de communication des documents au public. Ainsi, quand un homme s'est plaint à nous, car le seul moyen de prendre connaissance des procès-verbaux du comité local de dérogation était de les consulter en ligne, le greffier a rappelé à ce comité qu'il avait l'obligation de mettre des copies papier à la disposition du public. Dans une autre municipalité, à la suite d'une plainte déposée à notre Bureau sur une erreur d'informatique, la municipalité a rectifié les procès-verbaux qui avaient été publiés de manière incomplète durant des mois en raison de ce problème.

Conduite et commissaires à l'intégrité

La plupart des plaintes sur les conseils et les comités avaient trait à la conduite, et nous avons régulièrement recommandé que les municipalités adoptent un code de conduite et qu'elles nomment un commissaire à l'intégrité. Par exemple, nous avons examiné un cas portant sur le comportement de quelques membres du conseil, où la municipalité n'avait ni code de conduite ni processus en place pour traiter la question, et les conseillers refusaient d'accepter les sanctions recommandées par un consultant externe. Nous avons suggéré à la municipalité d'adopter un code de conduite et de nommer un commissaire à l'intégrité, qui serait en droit de recommander des sanctions financières aux conseillers en vertu de la Loi sur les municipalités.

Dans un autre cas, une municipalité avait mis en place un code de conduite, mais il lui avait fallu plus de trois mois pour donner réponse à la plainte d'un homme à propos d'un conseiller, qui avait eu des propos inconvenants envers lui. Nous avons découvert que le conseil s'apprêtait à faire paraître un rapport sur cette plainte, mais qu'il avait négligé d'en informer le plaignant, présumant que celui-ci apprendrait la nouvelle par le bouche-à-oreille dans cette petite

▲ 6 mai 2016 : L'Ombudsman Paul Dubé prend la parole lors de la conférence de l'Ontario Small Urban Municipalities, à Goderich.

▼ 22 février 2016 : L'Ombudsman adjointe Barbara Finlay (alors Ombudsman intérimaire) s'adresse à la conférence de la Rural Ontario Municipal Association et de l'Ontario Good Roads Association, à Toronto.

▲ 16 août 2016 : L'avocate Joanna Bull parle aux responsables de la Ville de Windsor, à Windsor.

CINQ PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1. **266** Conseils et comités
2. **66** Ontario au travail
3. **63** Application des règlements
4. **57** Services municipaux d'électricité
5. **49** Logement

communauté. La municipalité a accepté notre recommandation lui préconisant d'informer directement les plaignants des mises à jour.

Nous avons aussi reçu des plaintes à propos de commissaires à l'intégrité. Cependant, nous ne sommes pas un organisme d'appel. Nous pouvons simplement examiner si un commissaire à l'intégrité a agi avec équité, conformément aux textes de loi, aux mandats et aux politiques applicables, et s'il a donné suffisamment de raisons pour justifier ses décisions. Dans un cas, une femme qui était membre d'un comité municipal s'est plainte à nous que le commissaire local à l'intégrité avait signalé un problème de conduite à son sujet au conseil, sans l'informer que le rapport serait discuté en public et affiché en ligne publiquement. Nous avons recommandé à la municipalité de clarifier ses processus dans l'intérêt de toutes les personnes concernées, et de veiller à ce que tous les membres des comités comprennent leurs obligations en vertu du code de conduite.

Ombudsman municipal

Quand une municipalité a désigné son propre ombudsman, nous ne pouvons pas examiner une plainte relevant de son mandat tant que lui-même n'a pas terminé son examen, ou n'a pas renoncé à enquêter, ou tant que les délais impartis pour lui communiquer une plainte n'ont pas pris fin. (Une exception : nous n'avons pas droit de regard sur l'Ombudsman de la Ville de Toronto.)

Par exemple, nous avons examiné une plainte alléguant qu'un ombudsman local avait refusé d'enquêter sur l'élimination graduelle d'un impôt par le conseil, en infraction à son propre règlement de procédure. L'ombudsman local avait déterminé que la plainte concernait un problème de conduite et avait transmis le dossier au commissaire à l'intégrité local, mais cet ombudsman a accepté de réexaminer la plainte quand nous lui avons précisé que le plaignant avait aussi soulevé des problèmes de procédure.

Ontario au travail

Nous avons reçu **66** plaintes à propos d'Ontario au travail, le programme d'aide sociale géré par les municipalités au nom de la province. Un grand nombre de ses bénéficiaires sont des personnes vulnérables, qui ont souvent besoin d'une aide supplémentaire pour savoir comment s'y retrouver dans ce programme. Ainsi, nous avons aidé un adolescent de 16 ans, inscrit au secondaire, qui avait été chassé de la maison et qui avait besoin d'argent pour payer son loyer. Il s'est plaint à nous, disant que le personnel local d'Ontario au travail avait rejeté sa demande au téléphone. Nous avons alors parlé à un gestionnaire, qui nous a garanti que ce jeune homme obtiendrait des prestations.

Nous avons aussi aidé une femme qui perçoit un soutien aux personnes handicapées, en raison d'un traumatisme au cerveau, à obtenir des fonds discrétionnaires du bureau local d'Ontario au travail, car sa demande était restée sans réponse. La demande de fonds visait à payer en partie les funérailles de sa mère, d'un montant total de **3 500 $**. Quand nous avons communiqué avec la municipalité, nous avons été informés qu'elle n'avait aucune trace de cette demande, mais le personnel municipal a vite pris des mesures pour régler la facture. Dans un autre cas, notre personnel a aidé une femme anciennement sans abri à régler des problèmes résultant de nombreuses erreurs dans son dossier d'Ontario au travail, qui l'avaient privée du premier et du dernier mois de son loyer. Quand nous avons suggéré un réexamen de son dossier, les erreurs ont été détectées et cette femme a reçu un chèque quelques jours après.

Application des règlements

En règle générale, notre rôle n'est pas d'intervenir en matière de politiques, y compris dans les règlements locaux, mais nous pouvons examiner si les processus suivis sont équitables, notamment la manière dont sont appliqués les règlements. La plupart des **63** plaintes que nous avons reçues sur l'application des règlements concernaient l'équité. Certaines provenaient aussi de personnes frustrées par le manque d'application des règlements – par exemple, des cas où des voisins ne respectaient pas les règlements sur les normes relatives aux bruits ou aux propriétés.

Dans un cas, une municipalité avait demandé à un homme de nettoyer sa cour, car il était en infraction aux règlements municipaux à ce sujet. Mais il s'est plaint à nous, disant qu'il ne comprenait pas ce qu'il devait nettoyer exactement. Le responsable municipal de l'application des règlements nous a expliqué que son personnel avait communiqué à cet homme une liste détaillée des choses dont il devait se débarrasser, avait même parcouru sa cour avec lui pour lui expliquer tout ceci en détail, et avait prolongé plusieurs fois le délai accordé pour le nettoyage de la cour. Nous avons déterminé que le processus suivi par la municipalité était approprié et nous avons aidé cet homme à comprendre ce qu'il avait à faire.

Services municipaux d'électricité

Alors qu'Hydro One, organisme géré par la province, a échappé à la surveillance de l'Ombudsman à la suite de sa privatisation partielle en décembre 2015, notre Bureau a acquis un droit de regard sur les compagnies municipales d'électricité, à compter du 1er janvier 2016.

« Je crois qu'il faut trouver des solutions gagnant-gagnant-gagnant et il me semble que le Projet de loi 8 nous offre à tous cette possibilité. La demande croissante du public pour une responsabilisation locale est un facteur gagnant. La prolifération des commissaires à l'intégrité, des vérificateurs généraux et des ombudsmans locaux est un facteur gagnant. L'élargissement du mandat de mon Bureau est un facteur gagnant. Et les gagnants sont tous les citoyens pour lesquels nous travaillons. »

L'Ombudsman, Paul Dubé,
discours aux Municipal Integrity Commissioners of Ontario, Vaughan, 26 avril 2016

La plupart des **57** plaintes que nous avons reçues de cette date jusqu'au 31 mars 2016 étaient similaires à celles qui nous étaient parvenues de par le passé au sujet d'Hydro One : erreurs de facturation, factures sans explication et problèmes d'accès pour les personnes vulnérables.

Une personne âgée a appelé notre Bureau après avoir reçu une facture de rattrapage pour plus de **3 000 $**. Son service municipal d'électricité lui avait dit que la facture d'un autre appartement, dans son immeuble, lui avait été envoyée par erreur depuis 2010, et qu'elle devrait donc payer la différence. Après notre intervention, la compagnie a accepté de renoncer complètement à cette créance, reconnaissant que cette personne ne disposait que d'un revenu fixe.

Une autre compagnie municipale d'électricité avait installé un limiteur de charge chez une veuve âgée de 80 ans, disant qu'elle devait des arriérés. Quand nous nous sommes renseignés, nous avons appris que la dette était en fait celle d'une entreprise commerciale, maintenant en faillite, dont elle et son défunt mari avaient été propriétaires. Nous avons demandé aux responsables de la compagnie d'examiner ce cas, et ils ont reconnu que la dette aurait dû être imputée à l'entreprise, et non au compte résidentiel de cette femme. La dette a été annulée, le limiteur de charge a été enlevé, et le service a été complètement rétabli.

Logement

Nous avons reçu **49** plaintes à propos de logements municipaux, et nous avons généralement pu les régler grâce à des demandes auprès du personnel concerné. Le locataire d'un appartement situé dans un complexe municipal, et dont le loyer était indexé au revenu, a communiqué avec nous car il était régulièrement menacé par un voisin. Il craignait de se retrouver sans logis, car il pensait qu'il allait devoir quitter son appartement par souci de sécurité, tout en continuant de le payer. Quand nous avons signalé le problème aux responsables de cet immeuble locatif, ils ont découvert d'autres plaintes à propos du voisin, qui a été expulsé. Ce locataire a donc pu rentrer dans son appartement.

Une femme et son petit-fils, inscrits depuis trois ans sur une liste d'attente pour un logement municipal, ont communiqué avec notre Bureau car ils allaient se retrouver sans abri, après un séjour temporaire dans un centre de crise pour femmes. Nous avons fait des demandes au conseil d'administration des services sociaux de district, qui ont rencontré cette femme. Peu après, un logement municipal s'est libéré, et elle et son petit-fils ont pu emménager.

Enquêtes

Nous n'avons ouvert aucune enquête officielle sur les plaintes municipales durant l'année financière 2015-2016 – soit entre le commencement de notre nouveau mandat de surveillance sur les municipalités le 1er janvier 2016 et le 31 mars 2016. Toutefois, durant la période intérimaire qui a précédé ce rapport, nous avons avisé des municipalités de **deux** enquêtes officielles, dont une enquête systémique sur les méthodes d'approvisionnement dans la Ville de Brampton. Alors que nous rédigions ce rapport, les deux enquêtes étaient en cours.

Enquête systémique : Méthodes d'approvisionnement de la Ville de Brampton

Ouverte en : mai 2016

Le point sur l'enquête : À la suite de plusieurs controverses publiques, le Conseil de la Ville de Brampton a adopté deux résolutions (en mai 2015 et en février 2016) demandant que l'Ombudsman enquête sur des questions bien précises concernant la Ville, dont les processus d'approvisionnement, les approbations de planification, le marché immobilier et un processus d'appel d'offres pour un projet immobilier dans le quartier sud-ouest de la Ville. Cependant, le mandat de l'Ombudsman est prescrit par la loi, et l'Ombudsman a toute liberté de déterminer s'il doit enquêter ou non, et si oui à quel sujet.

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) a fait des demandes à la Ville et a déterminé que le problème d'approvisionnements non concurrentiels pourrait avoir des répercussions systémiques. En mai 2016, l'Ombudsman a annoncé une enquête sur les processus d'approvisionnement de la Ville, visant l'administration des règlements, des politiques et des procédures relatifs aux approvisionnements non concurrentiels. Le projet du quartier sud-ouest n'a pas été inclus, car il faisait l'objet de litiges.

Alors que nous achevions ce rapport, les enquêteurs de l'EISO évaluaient les preuves pour déterminer les prochaines étapes de l'enquête. Ils ont effectué plus de 30 entrevues et étudié de très nombreux documents.

Exposés de cas

Problème de déneigement

Un homme s'est plaint à notre Bureau, car il tentait vainement depuis 10 ans de découvrir pourquoi la municipalité déneigeait le trottoir devant le domicile de ses voisins, mais pas devant chez lui. Nous avons communiqué avec le personnel des services d'infrastructure de la municipalité, et celui-ci a découvert que l'emplacement en question avait été éliminé du circuit de déneigement il y avait quelque temps déjà, car cette partie du trottoir avait besoin de réparations. Une fois les réparations terminées, le personnel avait négligé de la réinscrire sur le circuit de déneigement. Il a fait savoir à cet homme que le trottoir devant chez lui serait nettoyé désormais.

Frais à préciser

Un propriétaire s'est plaint, car des frais de **1 950 $** qu'il avait payés pour demander une division de terrain ne lui avaient pas été remboursés quand sa demande avait été rejetée. Nos demandes de renseignements auprès de la municipalité ont montré que les frais ne sont pas remboursables, mais que ceci n'est pas communiqué aux requérants lorsqu'il paie ces frais. La municipalité a accepté notre recommandation et s'est engagée à communiquer ces renseignements au public sur son site Web et/ou sur la demande de division.

Pagaille dans la facturation

Un homme s'est plaint, car il avait reçu une facture de **1 300 $** de la compagnie municipale d'électricité, alors que sa facture mensuelle était généralement de 29 $. La compagnie lui avait dit que ses factures des deux dernières années avaient été incorrectes, mais refusait de lui en donner la preuve. Le personnel de l'Ombudsman a parlé au directeur des opérations de la compagnie, et celui-ci a expliqué que l'erreur résultait d'un problème sur un logiciel. Le directeur a demandé que le détail de la facturation soit fourni au client pour lui montrer sa consommation réelle au cours des deux dernières années. Le client a été satisfait de ces explications détaillées et il a conclu un plan de remboursement de cette facture.

NOUS SURVEILLONS

444
municipalités

NOUS AVONS REÇU

918 cas à propos de **227** municipalités

MUNICIPALITÉS – RÉUNIONS À HUIS CLOS

Aperçu général et tendances de cas

Bien que l'élargissement historique du mandat de notre Bureau, qui nous accorde une surveillance complète des municipalités, ne soit entré en vigueur que le 1er janvier 2016, l'Ombudsman a droit de regard sur les réunions à huis clos depuis plus de huit ans.

Depuis le 1er janvier 2008, des modifications à la *Loi de 2001 sur les municipalités* stipulent que toutes les municipalités doivent désigner un enquêteur chargé d'examiner les plaintes du public à propos des réunions à huis clos. Les municipalités peuvent nommer un enquêteur de leur choix – l'Ombudsman endossant ce rôle pour toutes les municipalités qui n'ont pas désigné leur propre enquêteur. Le Projet de loi 8, qui a élargi notre surveillance à tous les secteurs du gouvernemental municipal dans le cadre de la *Loi sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*, n'a eu aucune répercussion sur ce système.

En date du 31 mars 2016, le nombre de municipalités qui avaient recours à notre Bureau en tant qu'enquêteur chargé des réunions à huis clos a atteint un nouveau sommet – **218**. Les plaintes sur les réunions à huis clos relèvent de notre Équipe d'application de la loi sur les réunions publiques (OMLET). Notre approche à leur égard diffère quelque peu du rôle traditionnel de l'ombudsman, car notre intervention consiste strictement à déterminer si une réunion à huis clos relève de l'une des 10 exceptions bien précises énoncées à l'article 239 de la *Loi sur les municipalités*, et si la municipalité s'est conformée à la Loi et à son propre règlement de procédure pour se retirer à huis clos.

Au cours des sept mois allant du 1er septembre 2015 au 31 mars 2016, nous avons examiné **45** plaintes et demandes de renseignements sur des municipalités où notre Bureau est chargé d'enquêter. Ces plaintes portaient sur **45** réunions dans **22** municipalités différentes. Nous avons communiqué les conclusions de l'Ombudsman aux municipalités et nous les avons affichées sur notre site Web.

Environ **31 %** des réunions examinées (**14**) étaient illégales en vertu de la Loi, et il y avait **29** violations procédurales. De plus, l'Ombudsman a fait **53** recommandations de « pratiques exemplaires » aux municipalités pour qu'elles améliorent leur processus de réunions à huis clos.

Dans la plupart des cas examinés, même quand nous avons conclu que les réunions étaient illégales, nous avons obtenu la collaboration des responsables municipaux – et nos recommandations ont été acceptées.

Résolution obligatoire

Conformément à la Loi sur les municipalités, une résolution doit être adoptée pour qu'un conseil, un conseil local ou un comité puisse se retirer à huis clos. La résolution doit indiquer le fait qu'il va y avoir une réunion à huis clos, ainsi que la nature générale de la question devant y être examinée, avec autant de détails informatifs que possible. Nous avons reçu plusieurs plaintes sur des réunions pour lesquelles des municipalités avaient omis de respecter cette exigence.

Par exemple, les conseils du **Canton de Russell**, de la **Municipalité de Brighton**, du **Canton de West Lincoln**, du **Canton de Bonfield** et du **Village de Casselman** ont tous fait une erreur en omettant de décrire la nature de la question à examiner, dans leurs résolutions.

Le Conseil de la **Ville de Port Colborne** a commis une infraction procédurale en tenant une réunion à huis clos après avoir adopté une résolution qui, de l'avis du personnel

NOUS AVONS REÇU

45 cas à propos de **45** réunions dans **22** municipalités

14 réunions étaient illégales

53 pratiques exemplaires ont été suggérées

29 violations procédurales ont été constatées

31 % des réunions examinées étaient illégales

On trouvera en Annexe le détail des cas sur les réunions à huis clos, par municipalité.

municipal, n'était qu'un « méli-mélo » – c'est-à-dire qu'elle faisait référence à tous les alinéas de l'article 239, au lieu de préciser lequel s'appliquait à chacun des sujets à examiner. Et les conseils du **Canton d'Armour** et du **Village de Burk's Falls** ont enfreint la Loi quand ils ont adopté une résolution pour tenir une réunion à huis clos après s'être retirés à huis clos.

« Renseignements privés »

Comme au cours des années précédentes, l'exception le plus souvent mal citée était celle à l'alinéa 239 (2) b) – « renseignements privés concernant une personne qui peut être identifiée ». Quand les conseils de la **Ville de Port Colborne** et du **Canton de Russell** ont discuté d'entreprises locales, leurs discussions ne portaient pas sur des « renseignements privés ». De même, quand les conseils du **Canton de West Lincoln** et du **Canton de Russell** ont invoqué cette exception pour discuter de renseignements sur certains biens-fonds, ils n'ont révélé aucun renseignement privé au sujet de leurs propriétaires.

Réunions par courriel

Les règles des réunions publiques ont pour but de protéger le droit qu'a le public d'observer le déroulement des réunions du gouvernement local. Quand un quorum du conseil se rencontre de manière informelle, en privé, ou par courriel ou au téléphone, le public n'est aucunement avisé de la réunion et ne peut pas observer les délibérations.

Les membres du Conseil de la **Ville d'Essex** ont tenu une réunion à huis clos illégale par courriel quand ils ont décidé de modifier l'énoncé d'une prière récitée au début de chacune des réunions du Conseil. Un quorum des membres d'un comité du **Canton de McKellar** a fait de même, en correspondant par courriel pour décider d'une recommandation au Conseil. En revanche, quand les membres du Conseil de **South Bruce Peninsula** ont répondu aux questions d'un électeur, leurs courriels constituaient tout simplement un partage d'information et n'ont pas fait de travail préparatoire à une future décision du Conseil.

Dans un rapport de septembre 2016 (après la période couverte par les statistiques dans ce rapport), l'Ombudsman a conclu que le Conseil de **Leeds et les Mille-Îles** s'était réuni illégalement par courriel en février 2016, et il a recommandé pour la troisième fois que le Canton cesse de se réunir de cette manière. Certains membres du Conseil nous ont dit qu'à leur avis, les règles des réunions publiques étaient trop rigides et qu'elles devraient être modernisées pour permettre les réunions par courriel. Toutefois, le rôle de l'Ombudsman est d'appliquer la loi existante, et la loi est claire – les réunions par courriel, ou par tout autre moyen électronique, ne sont pas permises par la *Loi sur les municipalités*. Les membres du Conseil sont en droit de faire des suggestions de réformes législatives au gouvernement provincial, mais entre-temps le Conseil est tenu de respecter les lois existantes.

Renseignements commerciaux confidentiels

Il n'existe aucune exception dans la Loi sur les municipalités sur les discussions de renseignements commerciaux confidentiels ou délicats, comme l'a constaté le Conseil du **Canton de Russell** quand il a examiné à huis clos un accord avec une compagnie d'éoliennes. Certaines municipalités ont dit regretter que la Loi ne permette pas la discussion à huis clos de tels points, par exemple la **Ville de Port Colborne** dont le Conseil a tenu une réunion à huis clos illégale similaire pour discuter de la vente potentielle d'actions d'une compagnie de télécommunications relevant de la municipalité. Nous avons suggéré à la Ville de faire part de ses préoccupations dans le cadre de l'examen récemment entrepris par le gouvernement au sujet des textes de loi municipaux.

Examen des lois

Alors que nous rédigions ce rapport, la province poursuivait son examen des lois municipales. En ce qui concerne les réunions à huis clos, notre Bureau a notamment recommandé d'inclure une définition claire de « réunion » à la *Loi sur les municipalités*, et d'imposer des sanctions aux municipalités qui violent les règles des réunions publiques.

Exposés de cas

Portes closes

Après un bref trouble de l'ordre public durant une réunion en juin 2015, les portes de l'hôtel de ville de London avaient été fermées à clé. Le Conseil de la **Ville de London** avait ensuite repris ses délibérations, croyant que les portes avaient été rouvertes. Cependant, en raison d'une erreur de sécurité, les portes de devant étaient restées fermées à clé durant plusieurs parties de la réunion, interdisant donc l'accès au public. Comme ceci avait constitué une réunion illégale, nous avons recommandé que la Ville instaure une politique officielle de sécurité pour éviter de tels problèmes à l'avenir.

Utile à SAVOIR

En décembre 2015, nous avons publié un rapport annuel séparé sur les cas de réunions municipales à huis clos, couvrant la période du 1er septembre 2014 au 31 août 2015.

Les statistiques dans cette partie couvrent sept mois seulement – du **1er septembre 2015 au 31 mars 2016**.

À partir de notre prochain rapport annuel, toutes les statistiques couvriront de nouveau une année financière allant d'avril à mars.

◀ 16 décembre 2015 : L'Ombudsman adjointe Barbara Finlay (alors Ombudsman intérimaire) rend public le Rapport annuel 2014-2015 de l'Équipe d'application de la loi sur les réunions publiques.

Rien de privé

Lors de plusieurs réunions, de 2012 à 2015, le Conseil de la **Municipalité de St.-Charles** s'est réuni illégalement à huis clos en invoquant l'exception des « renseignements privés » pour discuter d'un rapport de vérification annuel et des lettres de gestion, alors qu'aucun employé particulier n'était identifié. Toutefois, certaines de ces discussions, qui portaient sur la conduite d'employés, relevaient de cette exception.

Rencontre illégale

Quand le **Canton d'Armour** et le **Village de Burk's Falls** se sont rencontrés en janvier 2015 pour discuter de la possibilité d'une fusion entre les deux municipalités, la réunion était illégale car elle ne relevait d'aucune des exceptions énoncées dans la Loi, même si les conseils municipaux souhaitaient tous deux garder ces premières discussions confidentielles. De plus, les deux conseils ont omis de respecter plusieurs règles de procédure prescrites par leurs règlements respectifs.

Dossier fédéral

Le premier ministre Justin Trudeau a rencontré à huis clos le Conseil de la **Ville du Grand Sudbury** en avril 2016, mais notre examen a conclu qu'il n'y avait pas eu de réunion illégale alors car les membres du Conseil n'avaient pas discuté des travaux du Conseil entre eux et n'avaient fait aucun travail de préparation à des décisions du Conseil. Les conseillers avaient tout simplement profité de cette occasion pour adresser des commentaires au premier ministre sur les besoins et les possibilités de la communauté.

Utile à SAVOIR

Nos rapports d'OMLET sont en cours d'archivage dans CanLII, base de données en ligne gratuite de jurisprudence et de ressources législatives, créée par l'Institut canadien d'information juridique. Tous sont consultables sur notre site Web.

« Je prends les conclusions [de l'Ombudsman Paul Dubé] très au sérieux. Il ne fait aucun doute que – quand une plainte a été déposée et qu'elle s'avère justifiée – nous devons nous améliorer. Nous devons faire mieux, et nous agirons en ce sens. Nous en tirerons des leçons. Je prends à cœur les paroles de l'Ombudsman. Il faut tout simplement resserrer un peu nos procédures. »

Le maire du Comté de Norfolk, Charlie Luke, cité dans le Simcoe Reformer, *27 mai 2016*

ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT

Aperçu général et tendances de cas

Le nombre total des plaintes dans ce secteur a radicalement changé au cours de l'année qui vient de s'écouler, car l'Ombudsman n'a plus droit de regard sur Hydro One, la compagnie d'électricité de la province – qui avait donné lieu à **3 499** cas en 2014-2015 et à **6 966** l'année précédente (ces plaintes avaient déclenché notre enquête systémique sur les problèmes de facturation et de services à la clientèle à Hydro One, menant à notre rapport de 2015 *Dans le noir*).

Hydro One a été soustraite à l'examen de l'Ombudsman, de la Vérificatrice générale et de tous les autres officiers de l'Assemblée législative à la suite des mesures de privatisation partielle adoptées par la province dans son budget au printemps de 2015. Durant l'année financière 2015-2016, nous avons reçu **632** plaintes à propos d'Hydro One. Après l'adoption du budget le 4 juin 2015, nous n'avons pas pu accepter de nouvelles plaintes sur Hydro One, mais nous avons pu régler toutes les plaintes en suspens durant les six mois suivants. Hydro One a maintenant son propre ombudsman interne, depuis mars 2016.

Toutefois, peu de temps après avoir perdu son droit de surveillance sur Hydro One, notre Bureau a obtenu un droit de regard sur la plupart des compagnies municipales d'énergie et de services publics municipaux – dans le cadre de l'élargissement du mandat de l'Ombudsman à toutes les municipalités, à partir du 1er janvier 2016. Des exposés de ces cas sont présentés dans la partie « Municipalités » de ce rapport.

Nous avons aussi reçu des plaintes sur plusieurs ministères et programmes des secteurs de l'environnement, des richesses naturelles et du changement climatique.

Ministère des Richesses naturelles et des Forêts – permis pour les agrégats

Depuis quelques années, notre Bureau surveille la réponse apportée par le ministère des Richesses naturelles et des Forêts à notre enquête officielle sur une plainte quant au manque d'équité de ses politiques de délivrance des permis pour les producteurs d'agrégats (gravier, sable, argile, terre, pierre ou combinaison de ces éléments) – politiques qui varient dans certaines parties de la province. Le Ministère a tenu des consultations à cet égard l'an dernier et a apporté des changements de réglementation entrant en vigueur le 1er janvier 2016 pour mettre fin au manque d'équité qui avait donné lieu à cette plainte.

Enquêtes

Enquête systémique : Facturation et service à la clientèle d'Hydro One

Rapport : *Dans le noir*, paru en mai 2015

Le point sur l'enquête : Cette enquête a porté sur le plus grand nombre de plaintes que nous ayons jamais reçues à propos d'un seul organisme durant toute l'histoire de notre Bureau – **10 565** – et a exigé des efforts extraordinaires pour faire un triage des dossiers, aussi bien dans notre Bureau qu'à Hydro One.

Sur un total de **66** recommandations présentées dans ce rapport, 65 s'adressaient à Hydro One, lui préconisant d'améliorer ses processus de facturation et son service à la clientèle, qui avaient

CINQ PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1. **632** Hydro One (maintenant exclue de notre mandat)
2. 78 Ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique
3. 74 Commission de l'énergie de l'Ontario
4. 64 Ministère des Richesses naturelles et des Forêts
5. 14 Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité

« Je vous suis si reconnaissante de rappeler continuellement au gouvernement... son devoir d'appuyer les membres les plus vulnérables de la société. J'espère que vous ne m'en voudrez pas de raconter à tous mes amis le bon travail que fait votre Bureau. »

Courriel au personnel de l'Ombudsman, d'une plaignante

souffert de la mise en place de son nouveau système de facturation en 2013. Les recommandations du rapport visaient notamment une meilleure formation et un meilleur contrôle, plus de transparence dans les communications avec la clientèle, et une transformation de la culture interne de la compagnie. Hydro One a accepté toutes les recommandations.

En novembre 2015, six mois après la parution de notre rapport, Hydro One nous a fait un compte rendu, comme elle s'était engagée à le faire, nous informant qu'elle avait « donné pleinement suite » à toutes nos recommandations, et que le « taux de satisfaction de sa clientèle » était revenu à 85 %. Hydro One a notamment pris les mesures suivantes : elle s'est donné des objectifs pour l'exactitude et la rapidité de la facturation, elle a amélioré son système de règlement des plaintes, elle a créé un comité indépendant de vérification, et elle s'est engagée à rendre publiquement compte de ses indices de performance. (Nous n'avons pas été en mesure de vérifier indépendamment ces affirmations, ni d'évaluer leurs répercussions, car notre mandat de surveillance sur Hydro One a pris fin le 4 juin 2015.)

Utile à SAVOIR

Hydro One ne relève plus de notre mandat, mais :

- cette société a maintenant un ombudsman interne
- notre surveillance s'étend maintenant à la plupart des services publics municipaux

Nous avons fait une recommandation au gouvernement de l'Ontario – qu'il maintienne la surveillance indépendante de l'Ombudsman sur Hydro One. Cette recommandation a été rejetée, mais la compagnie a mis en place son propre ombudsman interne, et nous lui transmettons maintenant les plaintes qui nous parviennent au sujet d'Hydro One. En juin 2016, notre Bureau a aussi organisé une séance de formation aux enquêtes pour l'Ombudsman d'Hydro One et son personnel.

« En novembre 2015, six mois après la parution de notre rapport, Hydro One nous a fait un compte rendu, comme elle s'était engagée à le faire, nous informant qu'elle avait « donné pleinement suite » à toutes nos recommandations, et que le « taux de satisfaction de sa clientèle » était revenu à 85 %. »

EMPLOI

Aperçu général et tendances de cas

Notre Bureau exerce sa surveillance sur le ministère du Travail et ses divers programmes, organismes et tribunaux, dont la Commission des relations de travail de l'Ontario, la Direction des pratiques d'emploi, et la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), qui est systématiquement l'une des principales sources de plaintes à notre Bureau.

En 2015-2016, nous avons reçu **594** plaintes à propos de la CSPAAT, soit plus que les 481 reçues l'année précédente, mais ce nouveau total correspond globalement à celui des trois années antérieures (552 en 2013-2014; 609 en 2012-2013; 582 en 2011-2012).

Les plaintes à propos de la CSPAAT visent généralement des problèmes de demandes individuelles d'indemnisation, par exemple des retards et des problèmes de communication, ou d'autres questions de services à la clientèle, ou encore des conflits au sujet de l'admissibilité à une indemnisation et de son montant. Notre Bureau est venu en aide aux plaignants en intervenant de manière informelle auprès des responsables de la CSPAAT.

En plus de ces types de cas, nous avons reçu de multiples plaintes sur un problème bien particulier, à savoir comment la CSPAAT gère les recommandations médicales. Nous avons aussi reçu un nombre croissant de plaintes sur le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) – **128** durant cette année financière, soit une augmentation par rapport aux 99 plaintes de l'année financière 2014-2015 et aux 95 plaintes de l'année auparavant. Beaucoup de ces plaintes portaient sur des retards excessifs.

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman s'est vu confier la responsabilité d'évaluer ces deux dossiers pour déterminer si une enquête systémique était justifiée.

Allocation d'achat de vêtements pour les travailleurs blessés qui ont besoin de bretelles orthopédiques pour le dos

Nous nous sommes aussi penchés sur une décision de la CSPAAT qui accordait seulement une allocation partielle pour l'achat de vêtements aux travailleurs qui avaient utilisé des bretelles orthopédiques souples pour le dos, de 1996 à 2006. Avant et après cette période, les travailleurs blessés qui avaient besoin de telles bretelles avaient eu droit à une allocation complète, pour couvrir la détérioration de leurs vêtements causée par ces bretelles. En 2014, plusieurs travailleurs avaient fait appel avec succès de la limite d'achat de vêtements imposée de 1996 à 2006 auprès du TASPAAT.

Toutefois, la décision du TASPAAT ne s'est pas appliquée aux travailleurs qui n'avaient pas fait appel, et qui ont donc dû entreprendre à leur tour ce long processus d'appel. Notre Bureau a soulevé le problème auprès de la CSPAAT, lui soulignant que cette décision était injuste.

En résultat, la CSPAAT a accepté d'adopter un processus d'examen accéléré pour les travailleurs qui considéraient ne pas avoir été pleinement indemnisés à cet égard, de 1996 à 2006. Alors que nous finissions de rédiger le présent rapport, la CSPAAT étudiait les stratégies à suivre pour aviser les travailleurs de ce nouveau processus. Nous continuons de surveiller la situation.

Enquêtes

Évaluation d'un problème systémique : Recommandations médicales à la CSPAAT

Ouverte en : Novembre 2015

En novembre 2015, la Fédération du travail de l'Ontario (FTO) a publié un rapport intitulé *Prescription Over-Ruled*, affirmant que la CSPAAT ne traitait pas

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

CAS CSPAAT DES DERNIÈRES ANNÉES

équitablement les renseignements médicaux des travailleurs blessés. Ce rapport alléguait que la Commission :

- négligeait de suivre les recommandations médicales quant à la capacité des travailleurs blessés à reprendre le travail, et n'autorisait pas un traitement suffisant;
- attribuait à des conditions préexistantes des maladies de longue durée;
- s'appuyait sur des examens médicaux indépendants concluant que des travailleurs étaient guéris, en dépit des preuves avancées par leurs médecins traitants.

Le rapport a fait plusieurs recommandations à la CSPAAT et au gouvernement, préconisant que l'Ombudsman entreprenne une enquête systémique pour déterminer l'étendue du problème. Nous avons aussi reçu une requête similaire d'un député provincial, nous demandant que l'Ombudsman se penche sur la question.

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a été chargée d'effectuer une évaluation pour déterminer si une enquête systémique s'avérait justifiée ou non. À la fin de janvier 2016, la FTO a également communiqué des renseignements supplémentaires à notre Bureau pour appuyer sa demande d'enquête systémique.

Nos enquêteurs ont parlé avec des intervenants, dont la CSPAAT, la Commission des pratiques équitables (qui est l'ombudsman interne de la CSPAAT) et le Bureau des conseillers des travailleurs, ainsi qu'à des plaignants et à des professionnels de la santé qui traitaient des demandeurs de prestations auprès de la CSPAAT. L'Ombudsman a rencontré plusieurs fois le président-directeur général de la CSPAAT, ainsi que de hauts dirigeants de la FTO et d'autres groupes qui représentaient des travailleurs blessés.

La CSPAAT a entrepris un examen de son recours à des conseillers médicaux externes. En juin 2016, elle a fait savoir que cet examen avait conclu qu'il n'y avait aucun rejet systémique des opinions des médecins traitants des travailleurs blessés. La FTO a fermement été en désaccord sur cette conclusion. Notre Bureau a fait un suivi avec les deux parties et d'autres intervenants. Alors que nous finissions de rédiger ce rapport, la CSPAAT et la FTO discutaient de solutions potentielles et notre évaluation se poursuivait.

Évaluation d'un problème systémique : Arriérés des appels au TASPAAT

Début de l'évaluation : Avril 2015

Organisme indépendant qui relève du ministère du Travail, le TASPAAT est un tribunal administratif qui sert de lieu de dernier recours pour les appels présentés par les travailleurs blessés, qui veulent obtenir une indemnisation en raison de problèmes de santé liés à leur travail. Le nombre de plaintes reçues par notre Bureau à propos du TASPAAT a augmenté au cours des dernières années, l'une des tendances notables concernant les plaintes dues à des retards excessifs de traitement des dossiers.

Les enquêteurs de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman ont évalué divers facteurs qui pourraient y avoir contribué, comme les changements de services faits par la CSPAAT, les ressources du TASPAAT et le processus de nomination de ses vice-présidents. La charge normale de travail du TASPAAT, d'environ 4 000 appels actifs, est passée à plus de 9 000, si bien que certains requérants doivent attendre plus de deux ans pour que leur appel soit traité - et doivent ensuite attendre encore davantage pour obtenir une décision.

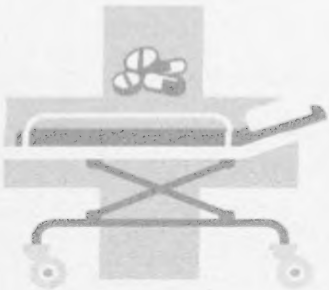
Alors que nous achevions ce rapport, cette évaluation se poursuivait.

Exposés de cas

Une affaire inachevée

Un homme s'est plaint à notre Bureau à propos de la CSPAAT car il attendait vainement une réponse à sa demande d'indemnisation depuis presque un an. Quand nous avons communiqué avec les responsables de la CSPAAT, ils ont reconnu qu'une lettre de décision rédigée pour cet homme huit mois auparavant n'avait jamais été achevée. Après notre demande, la CSPAAT a envoyé la lettre, et le travailleur a pu en appeler de sa décision.

« En 2015-2016, nous avons reçu 593 plaintes à propos de la CSPAAT, soit plus que les 481 reçues l'année précédente, mais ce nouveau total correspond globalement à celui des trois années antérieures. »



SANTÉ

Aperçu général et tendances de cas

Notre Bureau est depuis toujours en droit de surveiller le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Mais ce droit n'a jamais inclus les hôpitaux ni les établissements de soins de longue durée, alors que les ombudsmen qui se sont succédés ont fait valoir la nécessité d'exercer une surveillance indépendante sur ces organismes depuis 1975. Chaque année, nous avons systématiquement reçu des centaines de plaintes à propos des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée (**3 757** de 2005 à 2015) et nous avons fait de notre mieux pour aiguiller les plaignants afin qu'ils obtiennent de l'aide.

Durant l'année financière 2015-2016, nous avons reçu **515** plaintes sur des hôpitaux et **68** sur des établissements de soins de longue durée, et nous les avons fait suivre à qui de droit.

Depuis le 1er juillet 2016, le premier Ombudsman des patients de l'Ontario est en poste, en vertu de la *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*. L'Ombudsman des patients, Christine Elliott, est maintenant chargée de surveiller les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée, ainsi que les centres d'accès aux soins communautaires (CASC). Elle fera rapport au ministère de la Santé et des Soins de longue durée, par le biais de Qualité des services de santé Ontario. Comme notre Bureau a un droit de surveillance sur le Ministère, il a aussi le droit de surveiller l'Ombudsman des patients.

En 2015-2016, nous avons reçu **670** plaintes à propos des organismes et programmes du ministère de la Santé et des Soins de longue durée qui relèvent de notre mandat. Les principales sources de plaintes étaient les CASC (160 cas), le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (**159**) et divers programmes de financement des médicaments. Nous avons aussi reçu **28** plaintes sur des réseaux locaux d'intégration des services de santé. Exception faite des CASC, ces organismes continuent tous de relever du mandat de notre Bureau.

Programmes de médicaments

La plupart des **68** plaintes que nous avons reçues au sujet des programmes de médicaments de la province concernaient des décisions de refus de prise en charge d'un médicament, ou des problèmes de services à la clientèle. Notre Bureau a pu régler de nombreux cas en collaborant avec les patients, les médecins et les responsables ministériels.

En voici un exemple : nous avons découvert que la demande de prise en charge faite par un médecin pour un gel sous forme d'estrogène destiné à un patient en transition homme-femme avait été rejetée, en s'appuyant sur des recherches datant de 1998. Nous avons facilité les communications entre le médecin et le Ministère, et le patient a obtenu le financement temporaire de son médicament, en attendant que le Ministère effectue plus de recherches à ce sujet.

Pour certaines des **25** plaintes reçues sur le Programme d'accès exceptionnel, nous avons demandé si ce programme répondait vraiment aux besoins des cas exceptionnels, c'est-à-dire aux patients dont les circonstances ne correspondaient peut-être pas aux critères rigides d'admissibilité. Le Ministère examine activement ses processus pour les requérants qui vivent des circonstances exceptionnelles.

CINQ PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1. **515** Hôpitaux (hors de notre mandat)
2. **160** Centres d'accès aux soins communautaires (ne relèvent plus de notre mandat)
3. **144** Régime d'assurance-santé de l'Ontario
4. **68** Programmes de médicaments
5. **68** Établissements de soins de longue durée (hors de notre mandat)

Nous avons aussi reçu **18** plaintes sur le Programme des médicaments de l'Ontario, dont la moitié provenait de personnes âgées frustrées par l'augmentation des franchises pour certaines tranches de revenu.

Enquêtes

Enquête systémique : Dépistage néonatal

Rapport : *Le droit d'être impatient*, paru en septembre 2005

Le point sur l'enquête : Notre enquête de 2005 a révélé de graves problèmes dans la gestion du Programme de dépistage néonatal du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Ce dépistage qui se fait par une analyse sanguine, à la naissance, vise à déceler les maladies génétiques, afin de prévenir ou de traiter de graves problèmes de santé. À l'époque, le programme n'assurait le dépistage que de **2** maladies, alors que dans la plupart des instances dans le monde, les analyses ciblaient des dizaines d'autres maladies. Chaque année, selon les estimations, **50** nouveau-nés mouraient ou étaient atteints de maladies causant de graves handicaps, alors qu'un dépistage néonatal aurait pu éviter de tels problèmes.

Le gouvernement a immédiatement pris des mesures pour accroître le nombre de maladies génétiques dépistées. L'an dernier, Dépistage néonatal Ontario (DNO), dont les bureaux se trouvent au Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario à Ottawa, coordonnait les analyses pour **29** maladies.

Nous continuons de faire un suivi du programme et nous avons effectué un examen complet des politiques et des processus de DNO à la suite de rapports de presse parus en avril 2015, qui révélaient des retards dans le transport des échantillons sanguins. Ces retards présentaient des risques pour les bébés – surtout durant les fins de semaine fériées.

Nous avons fait des demandes de renseignements de manière informelle au Ministère et à DNO, et nous avons obtenu une excellente collaboration de leur part. Nous avons été informés que DNO avait conçu un système de vérification pour faire un suivi des durées de transport des échantillons sanguins. En octobre 2015, DNO a commencé à faire des analyses les samedis pour les cas où une première analyse avait révélé qu'un bébé courait un risque de maladie génétique agressive. Les durées requises pour faire les analyses d'échantillons sanguins des nouveau-nés répondant à des critères spécifiques seront réduites de 48 heures.

En mars 2016, le Ministère nous a fait savoir qu'il avait approuvé des fonds pour assurer les travaux de laboratoire et les services de messagers de DNO durant les fins de semaine. DNO sera pleinement en service les samedis, et pourra faire des analyses les dimanches dans les cas de risque de maladie génétique agressive. De plus, le Ministère a alloué des fonds au dépistage de la cardiopathie congénitale chronique, portant à **30** le nombre de maladies maintenant dépistées en Ontario.

Enquête systémique : Services de transferts médicaux non urgents

Achevée en mai 2011 – pas de rapport publié

Le point sur l'enquête : Nous avons communiqué les conclusions préliminaires de notre enquête sur les services de transports non urgents (sociétés privées dont les véhicules peuvent ressembler à des ambulances, mais sont utilisés pour les cas non urgents de transport des patients entre des rendez-vous ou des établissements) aux ministères des Transports et de la Santé et des Soins de longue durée, en mai 2011.

« Merci de toute l'aide que vous m'avez apportée. Non seulement vous avez fait avancer les choses dans la bonne direction, mais vous m'avez aussi donné le sentiment que vous vous préoccupiez vraiment de mon cas et de ma situation. En plus de faire un très bon travail, vous êtes réellement sympathique. Je n'ai jamais traité avec quelqu'un au gouvernement (sans manquer de respect) d'aussi affable, attentionné et efficace que vous. »

Courriel au personnel de l'Ombudsman, d'une plaignante

En réponse aux révélations de mauvais entretien des véhicules, de manque de formation du personnel, d'équipement inadéquat et d'insuffisance du contrôle des infections, les ministres respectifs ont annoncé que des lois seraient adoptées pour réglementer les services de transports non urgents. Le problème étant apparemment résolu, nous n'avons pas fait de rapport officiel.

Plus de cinq ans après, le *Code de la route* a été modifié, et ce qu'on appelle les « services de transport sur civières » relèveront désormais du système d'immatriculation des exploitants de véhicules utilitaires. Le ministère des Transports a avisé notre Bureau qu'il travaillait encore à des règlements pour certaines mesures de sécurité précises. Il compte mener des consultations auprès des intéressés en 2016-2107, la première étape de la réglementation n'étant que pour 2018 au plus tôt.

Notre Bureau continue d'évaluer les progrès accomplis dans ce domaine, et l'Ombudsman a la possibilité de rouvrir l'enquête ou de faire paraître un rapport officiel.

Exposés de cas

Un médicament qui arrive à point

La mère d'un enfant atteint de déficience intellectuelle, médicalement fragile, s'est plainte disant que les coûts des médicaments de son fils n'étaient plus pris en charge depuis qu'il avait été placé dans un foyer de groupe financé par le ministère des Services sociaux et communautaires. La requête faite par le médecin de son fils au Programme d'accès exceptionnel, au ministère de la Santé et des Soins de longue durée, avait été rejetée. Notre personnel a facilité les communications entre les ministères, le résultat étant que les responsables du Programme des médicaments ont communiqué directement avec le médecin et ont fait plus de recherches. Le financement de ce médicament a été approuvé dans ce cas.

Accès compassionnel

Une femme s'est plainte à notre Bureau au nom de sa fille âgée de 34 ans, qui a besoin d'un médicament préparé spécialement, dont le coût est de 200 $ par mois. Ce médicament n'est pas remboursé par le Programme des médicaments de l'Ontario, et la demande du cardiologue au Programme d'accès exceptionnel avait été rejetée. Notre Bureau étant intervenu, les responsables ministériels ont fait savoir que ce médicament pourrait être remboursé dans le cadre de sa Politique d'examen pour l'accès compassionnel aux médicaments. La demande a donc été approuvée.

Soulagement rétroactif

Comme le Programme de médicaments Trillium avait annulé le remboursement d'un médicament pris par une femme, notre personnel a parlé de l'affaire avec un analyste principal au Ministère. Cet analyste a découvert que les renseignements communiqués par cette femme à propos de la couverture de son assureur privé n'étaient pas cohérents. L'analyste a travaillé avec l'assureur et la pharmacie, et a revu le dossier en remontant jusqu'à 2012. Cette femme a obtenu un remboursement de **1 200 $** et des mesures ont été prises pour lui rembourser ce médicament à l'avenir.

Sécurité incendie

Un homme dont la maison avait été détruite par un incendie, qui avait aussi brûlé d'importants documents, s'est plaint, car il avait des difficultés à faire renouveler sa carte d'assurance-santé de l'Ontario. Il avait reçu une carte temporaire, mais celle-ci allait bientôt ne plus être valable, et il devait régler ce problème rapidement, car il souffrait de crises occasionnelles et avait souvent besoin de soins médicaux. Notre personnel a parlé avec des responsables ministériels, qui ont accepté de prolonger la validité de la carte d'assurance-santé temporaire de cet homme pendant toute une année de plus.

Bienvenue au foyer

Un homme âgé a communiqué avec notre Bureau, disant que le foyer de soins de longue durée où sa femme était placée avait restreint ses droits de visite, car il avait parlé à une infirmière de ses préoccupations quant aux soins prodigués à son épouse. Bien que nous n'ayons pas directement droit de regard sur les foyers de soins de longue durée, le personnel de l'Ombudsman a fait des demandes de renseignements auprès d'un gestionnaire d'un bureau régional de la Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité, au Ministère, ce qui a déclenché une inspection surprise du foyer. Cet établissement a accepté de réexaminer les restrictions qu'il avait imposées aux droits de visite de cet homme et a fait des changements aux soins donnés à son épouse.

Utile à SAVOIR

Bien que les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée échappent à notre surveillance, un nouvel Ombudsman des patients a droit de regard sur ces organismes depuis le 1er juillet 2016 – ainsi que sur les centres d'accès aux soins communautaires – sous l'égide du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

TRANSPORTS

Aperçu général et tendances de cas

Nous avons examiné **582** plaintes à propos du ministère des Transports au cours de l'année financière 2015-2016. Comme les années précédentes, les plaintes avaient surtout trait à des problèmes de services à la clientèle, relativement aux permis de conduire, ainsi qu'à des contestations de suspension des permis de conduire, d'amendes et de frais. Notre Bureau rencontre régulièrement des responsables ministériels pour examiner et régler des problèmes systémiques potentiels et individuels.

En plus des permis de conduire et de l'immatriculation des véhicules, le Ministère est aussi responsable de GO Transit et Metrolinx, organisme provincial chargé de gérer et d'intégrer le réseau de transport dans le Grand Toronto et la région de Hamilton. Nous avons reçu au total **18** plaintes sur ces organismes.

Permis de conduire – Section d'études des dossiers médicaux

Nous avons reçu un nombre important de plaintes (**242**) à propos de la Section d'études des dossiers médicaux du Ministère, qui est chargée de suspendre les permis des conducteurs inaptes à la conduite pour des raisons médicales. Les plaintes portaient généralement sur des retards administratifs et des problèmes de communications pour des conducteurs qui tentaient d'obtenir le rétablissement de leur permis.

Nous rencontrons régulièrement de hauts responsables du ministère des Transports, pour discuter des mesures qu'il a prises afin d'améliorer l'efficacité globale de la Section d'études des dossiers médicaux. Le sous-ministre adjoint, en particulier, a adopté une approche directe et proactive qui donne des résultats encourageants.

Problèmes de correspondance

Alors que nous examinions la plainte d'un conducteur qui n'avait pas reçu d'avis de suspension de son permis, nous avons constaté un grave problème dans la manière dont la Section d'études des dossiers médicaux du Ministère fait le suivi de la correspondance. Ce Ministère avait envoyé par erreur l'avis de suspension du permis de cet homme à son adresse résidentielle, qui n'a pas de livraison du courrier, au lieu de l'expédier à son adresse postale, qui était inscrite à son dossier. L'avis non livré avait été renvoyé au Ministère, mais la Section d'études des dossiers médicaux n'en avait pas connaissance, car elle ne fait pas de suivi du courrier qui est retourné.

Le personnel de l'Ombudsman a souligné les répercussions potentielles du retour de lettres d'avis non livrées, dont les conducteurs et le Ministère n'ont pas connaissance. Nous suivons la réponse apportée par le Ministère au problème. Jusqu'à présent, celui-ci s'est montré proactif et prêt à collaborer.

Problèmes de communications

Les demandes faites par notre personnel ont aussi contribué à inciter le Ministère à améliorer et à clarifier ses communications avec le public. En voici un exemple : les conducteurs dont les plaques d'immatriculation présentent un défaut de fabrication qui les fait s'écailler et gonfler peuvent les faire remplacer gratuitement dans un bureau de ServiceOntario. Toutefois, quand un conducteur a découvert qu'il aurait

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

242
Permis de conduire – Section d'études des dossiers médicaux

212
Permis de conduire (autres problèmes)

à payer des frais de remplacement de 40 $ pour ses plaques d'immatriculation, car elles avaient plus de cinq ans, il s'est plaint à nous disant que le public n'est pas informé d'une telle échéance. Nous en avons parlé au Ministère, et ServiceOntario a modifié son site Web pour indiquer clairement qu'il remplacera gratuitement les plaques d'immatriculation qui s'écaillent ou gonflent, dans les cinq années qui suivent leur mise en service.

Dans un autre cas, un homme a appelé notre Bureau car le système de paiement par carte Presto, pour GO Transit, lui demandait plusieurs centaines de dollars de trop. Ce système exige que les passagers des trains GO « appuient » sur les lecteurs de carte au commencement et à la fin de chaque voyage, pour calculer leurs frais de déplacement. Cet homme n'avait pas « appuyé » sur le lecteur à la fin de ses voyages, et le parcours complet lui avait été facturé chaque fois. Notre Bureau ayant communiqué avec Go Transit, cet organisme a amélioré ses messages sur son site Web.

Permis « fantômes »

Notre Bureau continue de surveiller le problème des « fichiers maîtres », que nous avons signalé pour la première fois dans notre Rapport annuel 2011-2012.

Ces fichiers sont créés dans la base de données du Ministère pour archiver des renseignements sur des conducteurs qui n'ont pas de permis de l'Ontario, ou dont le système ne parvient temporairement pas à retrouver le permis existant. Quand le permis existant est retrouvé, le doublon est censé disparaître. Toutefois, s'il y a la moindre différence d'épellation ou d'autres données, un conducteur peut avoir plus d'un permis au sein du système.

Notre Bureau a découvert ce problème potentiel de sécurité publique posé par les doublons, ou permis « fantômes », quand il a examiné le cas d'un conducteur reconnu coupable de conduite en état d'ivresse. Celui-ci avait gardé pendant sept ans son permis de conduire, car sa condamnation et la suspension de son permis avaient été inscrites à un « fichier maître » qui comportait une erreur d'épellation de son nom de famille.

Au cours des quelques dernières années, le Ministère a retrouvé **558** dossiers « fichiers maîtres » et s'est assuré que tout conducteur dont le permis avait été suspendu en raison de risques n'avait plus de permis valide. À long terme, le Ministère se propose de mettre en place un nouveau système de permis qui permettra de détecter et de fusionner les doublons créés par erreur.

Retards de renouvellement des permis de conduire pour les personnes âgées

Les conducteurs âgés de plus de 80 ans doivent participer à une séance d'éducation en groupe tous les deux ans pour pouvoir renouveler leur permis de conduire. À l'été de 2016, nous avons reçu plus de **25** plaintes, dont l'une envoyée par un député au nom de plusieurs électeurs sur des problèmes d'inscription à ces séances. (Ces plaintes ne font pas partie des statistiques de l'année financière 2015-2016, car elles nous sont parvenues après le 31 mars 2016).

Le seul moyen de s'inscrire à ces séances est de le faire au téléphone. Des personnes âgées nous ont dit qu'elles n'avaient pas obtenu de réponse, d'autres qu'elles avaient passé plus d'une heure à attendre au bout du fil, et d'autres encore qu'un rendez-vous obtenu avait soudain été annulé par le Ministère. Un homme avait fait plus de 30 kilomètres de route pour aller à son rendez-vous, mais avait trouvé un message affiché sur la porte indiquant que le centre d'examen était fermé. Plusieurs personnes âgées se sont plaintes d'avoir été contraintes d'obtenir des permis de conduire temporaires, car elles ne pouvaient pas obtenir de rendez-vous avant l'expiration de leur permis.

Le Ministère a confirmé qu'il avait reçu beaucoup d'appels à propos de ce problème en juillet 2016 et il nous a informés qu'il examinait les moyens de moderniser son système pour mieux répondre aux besoins des personnes âgées. Le personnel de l'Ombudsman fait un suivi des plaintes individuelles et des mesures prises pour régler le problème.

Enquêtes

Enquête systémique : Contrôle des conducteurs atteints d'hypoglycémie non contrôlée

Rapport : *Prudence est mère de sûreté*, paru en avril 2014

Le point sur l'enquête : Les **19** recommandations de ce rapport portaient sur des lacunes du système utilisé par le ministère des Transports pour contrôler et signaler les conducteurs atteints de troubles médicaux potentiellement dangereux. Ce rapport examinait le cas d'un conducteur atteint d'hypoglycémie non contrôlée, responsable d'un accident mortel qui avait fait trois victimes, et reconnu coupable de conduite dangereuse ayant causé la mort. Cependant, le Ministère n'avait suspendu son permis de conduire que 18 mois après cet accident.

Les recommandations de notre Bureau ont principalement visé le renforcement de la formation du personnel et l'amélioration des formulaires médicaux pour que les conducteurs et les médecins y donnent plus de détails. Elles ont préconisé aussi de renforcer les mesures d'éducation et de sensibilisation pour les conducteurs atteints de diabète et d'autres troubles médicaux.

Utile à SAVOIR

Dans ce rapport, les cas à propos des permis de conduire sont présentés au chapitre des Transports, et les cas à propos des cartes de santé sont au chapitre de la Santé, tandis que les cas à propos des autres documents traités par ServiceOntario sont au chapitre Certificats et permis.

Le Ministère a tout d'abord accepté l'ensemble des recommandations de l'Ombudsman, mais à l'automne de 2015, il nous a avisés qu'il avait changé d'opinion sur l'une d'elles, qui recommandait la mise en place d'une procédure permettant au public de signaler les conducteurs potentiellement dangereux (comme nous l'avions indiqué dans notre rapport, trois autres provinces disposent d'un système qui permet d'examiner les signalements faits par les citoyens).

Les responsables ministériels nous ont dit que, d'après leurs recherches, cette procédure pourrait mener à des interactions difficiles et inutiles entre le public et le personnel ministériel. De l'avis du Ministère, les mesures en place, qui permettent uniquement aux médecins et aux policiers de signaler les conducteurs potentiellement dangereux, sont adéquates. Alors que nous achevions ce rapport, le personnel de l'Ombudsman examinait la logique d'un tel argument ainsi que le plus récent rapport de progrès du Ministère.

Évaluation d'enquête systémique : Sécurité des quais de GO Transit

Faite en : mai 2015

Le 28 avril 2015, un homme a été tué quand son sac à dos a été happé par un train de GO Transit qui sortait de Union Station à l'heure de pointe du soir, à Toronto. Cet accident a soulevé des inquiétudes quant à de possibles problèmes de sécurité et de maîtrise des foules sur les quais de GO Transit. Agissant de sa propre initiative, l'Ombudsman a effectué une évaluation pour déterminer si une enquête systémique était justifiée.

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a fait des demandes informelles à GO Transit, à la police et au coroner pour obtenir des renseignements sur les enquêtes menées dans cette affaire. GO Transit avait procédé à un examen interne et avait demandé une analyse des systèmes de sécurité dans cette gare à l'American Public Transportation Association, puis avait établi un plan d'action en vue d'apporter des améliorations à la lumière du rapport de cette association. Le rapport recommandait notamment des zones marquées « ne pas s'arrêter » sur les quais de moins de 50 pouces de large, une meilleure signalétique sur la sécurité des quais, et un renforcement du personnel sur les quais.

L'un des points qui méritent d'être étudiés davantage concerne la faisabilité d'installer des barrières au bord des quais qui font moins de 50 pouces de large. GO Transit a demandé une évaluation des risques à une compagnie de sécurité, et le rapport de celle-ci a récemment été communiqué à Metrolinx. Bien que l'Ombudsman n'ait pas ouvert d'enquête officielle sur la question, nous continuons de faire un suivi auprès de GO Transit pour obtenir des mises à jour sur l'exécution de son plan d'action.

Exposés de cas

Lenteur de l'administration

Un homme âgé s'est plaint car, après avoir envoyé un rapport médical au Ministère, comme l'exigeait la procédure concernant son permis de conduire, il avait été informé que ce document ne pouvait pas être retracé et qu'il devrait le renvoyer. Entre-temps, le Ministère avait suspendu le permis de conduire de cet homme et lui avait dit qu'il faudrait quatre semaines pour traiter sa demande. Le personnel de l'Ombudsman a précisé au Ministère que cet homme n'avait pas accès à des services de transport public et qu'il avait besoin de son permis pour aller acheter de la nourriture et des médicaments. Étant donné les difficultés ainsi causées à cet homme, le Ministère a accepté de réexaminer immédiatement son dossier médical et a rétabli son permis de conduire dès le lendemain.

Erreur de système

Après 30 jours de suspension de permis de conduire, une femme est allée dans un bureau de ServiceOntario et a payé la somme de 150 $ pour obtenir le rétablissement de son permis. Elle a reçu un permis permanent par courrier, mais quand elle a eu un accident quelques mois plus tard, elle a été informée que son permis n'était pas valide – ce qui lui a valu une amende de **325 $**. Notre personnel a déterminé que le Ministère avait délivré ce permis de conduire, alors qu'elle n'avait pas répondu à toutes les exigences du formulaire de rétablissement. Depuis, le Ministère a actualisé son système informatique pour veiller à ce que des permis ne soient pas délivrés à des conducteurs qui n'ont pas répondu à toutes les exigences de rétablissement.

Coordination de signal

Après avoir évité de peu d'être frappée par un train d'Ontario Northland Railway, près de chez elle, une femme a demandé l'installation d'un signal automatique pour prévenir tout futur accident. La Commission de transport Ontario Northland a accepté d'installer un signal si la municipalité convenait de le payer, mais celle-ci a refusé. Nos demandes de renseignements nous ont permis de déterminer que la responsabilité de cette intersection ferroviaire faisait l'objet d'une dispute depuis 50 ans. Après des pourparlers avec notre Bureau, la Commission et la municipalité ont proposé de partager le coût du signal, qui a été installé.

FONDS ET BIENS

Aperçu général et tendances de cas

Les cas de cette catégorie ont trait à quelques différents ministères, mais principalement au ministère des Finances (**228** plaintes au total) qui est responsable de très nombreux organismes et programmes, allant de la Commission des services financiers de l'Ontario à la Régie des alcools de l'Ontario. Ce Ministère inclut aussi des sociétés de la Couronne comme la Société des loteries et des jeux de l'Ontario et la Société d'évaluation foncière des municipalités, qui ont toutes deux fait l'objet d'enquêtes systémiques de notre Bureau, il y a 10 ans, et qui continuent de mobiliser notre surveillance.

Nous avons aussi inclus ici la Commission de la location immobilière (tribunal administratif qui a suscité **131** plaintes en 2015-2016), ainsi que le Bureau du Tuteur et curateur public (**158** plaintes) qui gère les finances de personnes mentalement incapables de le faire. Ces deux organismes relèvent du ministère du Procureur général.

Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM)

La SEFM envoie des avis d'évaluation aux propriétaires fonciers, dans la province, tous les quatre ans. La dernière année d'évaluation était 2012, et nous avons reçu **108** plaintes à propos de la SEFM en 2012-2013 – ce qui représentait une amélioration considérable par rapport aux presque 4 000 plaintes reçues avant la parution de notre rapport d'enquête de 2006 sur la SEFM. Intitulé Viser juste, ce rapport a entraîné un gel de deux années des évaluations ainsi qu'une refonte des systèmes de la SEFM.

Comme 2016 est une année d'évaluation, l'Ombudsman et son personnel de direction ont rencontré les hauts fonctionnaires de la SEFM en avril, pour examiner leurs plans en vue des prochaines évaluations, ainsi que leurs récents efforts pour informer les propriétaires fonciers. Alors que nous achevions ce rapport, nous n'avions constaté aucune hausse notable des plaintes.

Nous avons reçu **47** plaintes sur la SEFM, du 1er avril 2015 au 31 mars 2016 – soit une diminution par rapport aux 76 cas de l'année financière précédente. La plupart (32) portaient sur des désaccords sur les décisions de la SEFM au sujet des évaluations immobilières; 11 portaient sur des problèmes d'administration ou de communications.

Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP)

Étant donné que cet organisme gère les fonds et les biens d'une population vulnérable – c'est-à-dire de personnes qui sont mentalement incapables de le faire elles-mêmes – et parce qu'il est systématiquement l'une des 10 sources principales de plaintes à notre Bureau, nous avons suivi de près les problèmes au BTCP au cours des dernières années. Les plaintes étaient légèrement en hausse en 2015-2016, atteignant un total de **158** (contre 142 l'année précédente). Comme auparavant, elles concernaient surtout des problèmes de service à la clientèle et de communications, et des décisions prises par le BTCP en tant qu'administrateur financier.

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

228
Ministère des Finances

158
Bureau du Tuteur et curateur public

131
Commission de la location immobilière

▲ 9 avril 2016 : L'Ombudsman Paul Dubé et son personnel de direction rencontrent les hauts dirigeants de la Société d'évaluation foncière des municipalités pour discuter de la mise en œuvre des dernières évaluations.

Par exemple, dans un cas, nous avons découvert que le BTCP n'avait pas payé les frais d'hébergement de la mère d'un client, qui était placée en établissement de soins de longue durée. Le BTCP attendait que ce client fasse parvenir les documents sur les frais de sa mère, alors que celui-ci était incapable de gérer ses propres affaires financières. Dans un autre cas, nous avons examiné une plainte alléguant que le BTCP avait retiré **700 $** du compte d'un client, pour des frais juridiques, et nous avons obtenu un remboursement pour lui.

Nous continuons de rencontrer régulièrement le personnel de haute direction du BTCP pour discuter des problèmes systémiques et des cas individuels. Le BTCP prend des mesures actuellement pour améliorer son service à la clientèle, par exemple pour enjoindre à son personnel juridique de revoir chacun des nouveaux dossiers dans les 90 premiers jours, pour numériser tous les documents entrants pour que les gestionnaires puissent mieux avoir accès aux dossiers, et pour faire un travail de liaison avec les organismes gouvernementaux et les autres instances, afin d'établir des relations et de renforcer les connaissances.

Exposés de cas

Erreurs coûteuses

Quand la famille d'une femme s'est plainte à notre Bureau, nous avons découvert que le BTCP avait commis de nombreuses erreurs dans la gestion des affaires financières de cette femme – omettant par exemple de payer son hypothèque et ses frais de services publics pendant plusieurs mois. De plus, le BTCP avait omis de communiquer des renseignements financiers au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, le résultat étant que cette femme n'avait pas reçu ni de prestations de soutien, ni de remboursement des médicaments, pendant deux mois. À la suite de nos demandes de renseignements, le BTCP a remboursé **1 700 $** à cette femme, somme qu'elle avait perdue en raison des erreurs et des retards.

Situation déplorable

Un homme atteint de déficience visuelle s'est plaint à notre Bureau, car un caissier de la Régie des alcools de l'Ontario avait refusé de lui vendre du vin si son fils de 19 ans – qui ne faisait pas l'achat, mais qui accompagnait simplement son père pour lui venir en aide – ne montrait pas ses propres papiers d'identité. Cet homme s'était plaint à la Régie des alcools de l'Ontario, mais il n'était pas satisfait de la réponse obtenue. Après notre intervention, la Régie des alcools lui a envoyé une lettre d'excuses, expliquant quelles mesures elle prendrait à l'avenir pour améliorer son service à la clientèle en raison de cette situation.

CERTIFICATS ET PERMIS

Aperçu général et tendances de cas

Des certificats de naissance jusqu'aux certificats de décès, les démarches administratives font partie de la vie. Notre Bureau aide les Ontariens qui ont des problèmes à obtenir de tels documents – généralement en travaillant avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, qui inclut le Registraire général et ServiceOntario.

Nous avons reçu **265** plaintes sur divers programmes du Ministère, mais surtout (**135**) au sujet de ServiceOntario, qui assure les services de première ligne au public désireux d'obtenir divers documents d'identité et papiers officiels. En général, les plaintes sur ServiceOntario concernent le service à la clientèle, les retards et les problèmes de communication.

Services privés de documentation – Mise en garde des acheteurs

Nous avons aussi fait part de nos préoccupations à ServiceOntario quand nous avons reçu quelques plaintes de personnes qui avaient utilisé le site Web d'une compagnie privée pour commander des documents émis par ServiceOntario (p. ex., dans un cas, un certificat de naissance et dans un autre, un résumé de dossier du conducteur). Les plaignants ont dit à notre Bureau qu'ils avaient cru tout d'abord que le site Web était géré par la province, mais qu'ils avaient découvert que les frais et les délais de la compagnie privée surpassaient de loin ceux de ServiceOntario.

En réponse à nos demandes de renseignements, le Ministère nous a fait savoir qu'il ne pouvait pas légalement empêcher les compagnies privées d'offrir ces services. Cependant, il s'est engagé à mener une campagne de sensibilisation publique pour faire savoir aux Ontariens qu'ils peuvent commander directement ces documents à ServiceOntario – en indiquant clairement les frais et les délais – et à préciser comment ils peuvent vérifier qu'il s'agit d'un site gouvernemental officiel (p. ex., vérifier qu'il y a le logo de l'Ontario).

Exposés de cas

Nouvelle identité

Après avoir vécu à la rue pendant bien des années, un homme a demandé notre aide pour obtenir des papiers d'identité valides, afin de pouvoir faire une demande d'emploi à plein temps. Sa demande de nouveau certificat de naissance avait été rejetée, car il avait donné des renseignements incorrects sur sa mère. Notre Bureau a exploré d'autres options avec le personnel du Registraire général, et la demande de cet homme a été approuvée, une fois qu'il a pu fournir les noms et dates de naissance de ses frères et sœurs et de sa fille. Cet homme a reçu un certificat de naissance et une carte d'assurance-santé. Il est maintenant employé, et tout va bien pour lui.

Cas de spécialiste

Un homme transgenre s'est plaint à notre Bureau car il avait des difficultés à obtenir un certificat de naissance actualisé du Registraire général. Les personnes peuvent demander un changement de désignation de sexe sur leur certificat de naissance si elles remettent certains documents, dont une lettre de leur médecin. Cet homme avait fait le nécessaire, mais sa demande avait été refusée, car la lettre présentée était celle de son psychiatre. Notre personnel a confirmé les qualifications du psychiatre, précisant qu'il était membre en règle du Collège des médecins et chirurgiens de l'Ontario, et il a signalé ce dossier à l'attention des hauts dirigeants de ServiceOntario et du Registraire général. En résultat, le Registraire général adjoint a présenté des excuses à cet homme, qui a obtenu un nouveau certificat de naissance. Dans ces deux bureaux, les gestionnaires ont communiqué des directives au personnel précisant que des spécialistes médicaux peuvent présenter des lettres dans ces cas.

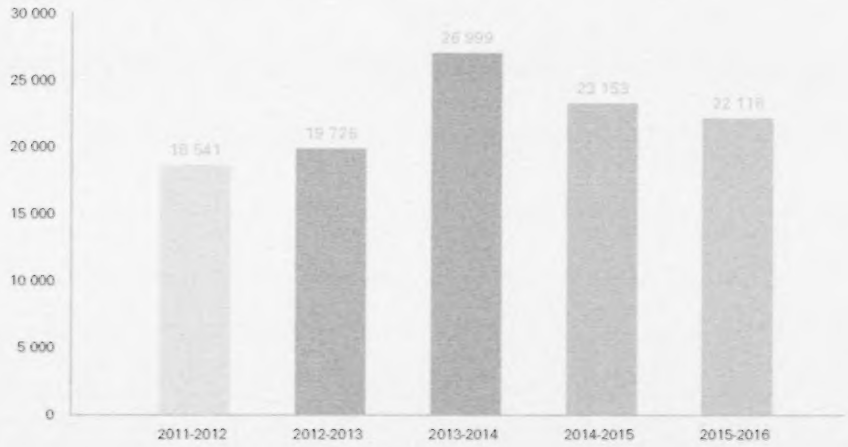
Baisser la garde

Un homme qui avait besoin de renouveler sa licence de gardien de sécurité de l'Ontario pour un emploi a demandé l'aide de notre Bureau, afin d'accélérer le processus au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels. Cet homme attendait depuis trois mois, et sa licence existante était arrivée en fin de validité, ce qui risquait d'avoir des répercussions sur son emploi. Le personnel de l'Ombudsman a découvert que la demande qu'il avait faite par le biais de ServiceOntario était allée au Ministère, mais n'avait pas été traitée en raison d'une erreur humaine. Cet homme a obtenu sa licence et le Ministère a confirmé qu'il s'agissait d'un incident isolé, et non systémique.

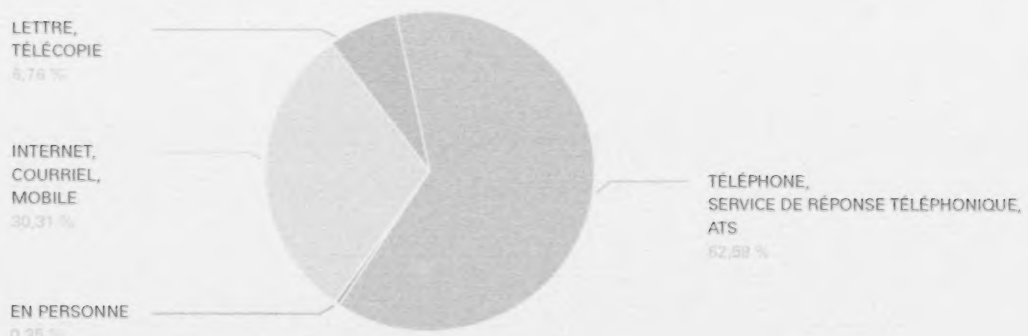
Annexe

STATISTIQUES DE CAS

TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2011-2012 À 2015-2016



MODE DE RÉCEPTION DES CAS, 2015-2016



22 118
cas reçus,
exercice financier 2015-2016

CAS CLOS

12 274 cas
relevant de la compétence de l'Ombudsman

- DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FAITES OU RÉFÉRENCES DONNÉES 47 %
- DOSSIERS CLOS APRÈS EXAMEN PAR L'OMBUDSMAN 19 %
- RÉGLÉS AVEC L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN 13 %
- RETIRÉS PAR LE PLAIGNANT 14,5 %
- RÉGLÉS SANS L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN 6,5 %

864
communications d'infomation

9 167 cas
hors de la compétence de l'Ombudsman

- SECTEUR PRIVÉ 49 %
- MUS HORS COMPÉTENCE* 21 %
- CAS PROVINCIAUX HORS COMPÉTENCE** 18,5 %
- CAS FÉDÉRAUX 11 %
- HORS DE L'ONTARIO 0,5 %

CAS EN COURS

Au 31 mars 2015
2 352 cas
(inclus aux cas traités cette année financière)

Au 31 mars 2016
2 165 cas
(reportés à la prochaine année financière)

** Cas reçus à propos des municipalités et des universités avant le 1er janvier 2016, cas reçus à propos des conseils scolaires avant le 1er septembre 2015, et plaintes à propos de la police municipale.*
*** Par exemple, cas reçus à propos des tribunaux, de Stewardship Ontario, et de Tarion.*

CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, 2015-2016*

AJAX-PICKERING	99
ALGOMA-MANITOULIN	177
ANCASTER-DUNDAS-FLAMBOROUGH-WESTDALE	76
BARRIE	150
BEACHES-YORK-EST	154
BRAMALEA-GORE-MALTON	100
BRAMPTON-OUEST	161
BRAMPTON-SPRINGDALE	89
BRANT	118
BRUCE-GREY-OWEN SOUND	196
BURLINGTON	108
CAMBRIDGE	110
CARLETON-MISSISSIPPI MILLS	133
CHATHAM-KENT-ESSEX	114
DAVENPORT	93
DON VALLEY-EST	69
DON VALLEY-OUEST	95
DUFFERIN-CALEDON	133
DURHAM	118
EGLINTON-LAWRENCE	93
ELGIN-MIDDLESEX-LONDON	145
ESSEX	129
ETOBICOKE CENTRE	92
ETOBICOKE-LAKESHORE	155
ETOBICOKE NORD	85
GLENGARRY-PRESCOTT-RUSSELL	135
GUELPH	93
HALDIMAND-NORFOLK	110
HALIBURTON-KAWARTHA LAKES-BROCK	210
HALTON	96
HAMILTON CENTRE	171
HAMILTON EST-STONEY CREEK	131
HAMILTON MOUNTAIN	95
HURON-BRUCE	153
KENORA-RAINY RIVER	100
KINGSTON ET LES ÎLES	139
KITCHENER CENTRE	95
KITCHENER-CONESTOGA	77
KITCHENER-WATERLOO	89
LAMBTON-KENT-MIDDLESEX	113
LANARK-FRONTENAC-LENNOX ET ADDINGTON	215
LEEDS-GRENVILLE	193
LONDON-CENTRE-NORD	146
LONDON-FANSHAWE	143
LONDON-OUEST	130
MARKHAM-UNIONVILLE	41
MISSISSAUGA-BRAMPTON-SUD	86
MISSISSAUGA-ERINDALE	90
MISSISSAUGA EST-COOKSVILLE	94
MISSISSAUGA-STREETSVILLE	55
MISSISSAUGA-SUD	84
NEPEAN-CARLETON	99
NEWMARKET-AURORA	96
NIAGARA FALLS	177
NIAGARA OUEST-GLANBROOK	120
NICKEL BELT	112
NIPISSING	158
NORTHUMBERLAND-QUINTE OUEST	177
OAK RIDGES-MARKHAM	114
OAKVILLE	86
OSHAWA	207
OTTAWA CENTRE	113
OTTAWA-ORLÉANS	94
OTTAWA-OUEST-NEPEAN	74
OTTAWA-SUD	77
OTTAWA-VANIER	76
OXFORD	85
PARKDALE-HIGH PARK	123
PARRY SOUND-MUSKOKA	208
PERTH-WELLINGTON	83
PETERBOROUGH	118
PICKERING-SCARBOROUGH-EST	71
PRINCE EDWARD-HASTINGS	211
RENFREW-NIPISSING-PEMBROKE	140
RICHMOND HILL	63
SARNIA-LAMBTON	152
SAULT STE. MARIE	147
SCARBOROUGH-AGINCOURT	47
SCARBOROUGH CENTRE	59
SCARBOROUGH-GUILDWOOD	118
SCARBOROUGH-ROUGE RIVER	47
SCARBOROUGH-SUD-OUEST	94
SIMCOE-GREY	212
SIMCOE-NORD	186
ST. CATHARINES	114
ST. PAUL'S	103
STORMONT-DUNDAS-GLENGARRY-SUD	128
SUDBURY	158
THORNHILL	73
THUNDER BAY-ATIKOKAN	106
THUNDER BAY-SUPERIOR-NORD	124
TIMISKAMING-COCHRANE	163
TIMMINS-BAIE JAMES	109
TORONTO CENTRE	192
TORONTO-DANFORTH	74
TRINITY-SPADINA	154
VAUGHAN	104
WELLAND	134
WELLINGTON-HALTON HILLS	87
WHITBY-OSHAWA	150
WILLOWDALE	68
WINDSOR-OUEST	147
WINDSOR-TECUMSEH	104
YORK CENTRE	124
YORK-OUEST	60
YORK-SIMCOE	145
YORK-SUD-WESTON	91

** Tous les cas où un code postal valide est disponible; incluant les cas à propos des municipalités, des universités et des conseils scolaires; excluant les cas reçus à propos des établissement correctionnels.*

LES 15 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2015-2016*

		NOMBRE DE CAS
1	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	1 025
2	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	843
3	HYDRO ONE**	632
4	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	594
5	TRANSPORTS - EXAMENS MÉDICAUX DES CONDUCTEURS	242
6	PERMIS DE CONDUIRE	212
7	CENTRES D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES	159
8	BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	158
9	PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	156
10	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	155
11	ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	144
12	COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	137
13	DIRECTION DES COLLÈGES PRIVÉS D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONEL	135
14	SERVICEONTARIO	135
15	COMMISSION DE LA LOCATION IMMOBILIÈRE	131

** À l'exception des établissements correctionnels.*
*** Hydro One a été soustraite au mandat de l'Ombudsman le 4 juin 2015.*

LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2015-2016

		NOMBRE DE CAS
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	647
2	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD DE TORONTO	455
3	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	394
4	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	370
5	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	267
6	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	220
7	CENTRE VANIER POUR LES FEMMES	194
8	CENTRE DE DÉTENTION D'ELGIN-MIDDLESEX	194
9	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	187
10	CENTRE DE DÉTENTION DE QUINTE	166

CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2015-2016*

TOTAL : 11 568

MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DE L'IMMIGRATION		**3**
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT		**24**
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES		**11**
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES		**8**
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE L'EMPLOI ET DE L'INFRASTRUCTURE		**7**
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION		**256**
ADMINISTRATION DES ÉCOLES PROVINCIALES	50	
BUREAUX RÉGIONAUX DU MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION CHARGÉS DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE GARDE D'ENFANTS ET DE LA DÉLIVRANCE DES PERMIS	17	
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE		**747**
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	74	
HYDRO ONE	632	
SOCIÉTÉ INDÉPENDANTE D'EXPLOITATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ	14	
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'ACTION EN MATIÈRE DE CHANGEMENT CLLIMATIQUE		**78**
MINISTÈRE DES FINANCES		**228**
COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO	41	
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	19	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	47	
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	54	
MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS		**501**
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	137	
DEUXIÈME CARRIÈRE	28	
DIRECTION DES COLLÈGES PRIVÉS D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	135	
ORDRE DES MÉTIERS DE L'ONTARIO	16	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	155	
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL		**806**
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	118	
AVOCAT DES ENFANTS	25	
BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	158	
CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE	10	
CLINIQUE JURIDIQUE	24	
COMMISSION DES AFFAIRES MUNICIPALES DE L'ONTARIO	16	
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	14	
COMMISSION D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	34	
COMMISSION DE LA LOCATION IMMOBILIÈRE	131	
COMMISSION DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE	13	
COMMISSION DE RÉVISION DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE	18	
TRIBUNAL D'APPEL EN MATIÈRE DE PERMIS	10	
TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE	28	
TRIBUNAL DES DROITS DE LA PERSONNE DE L'ONTARIO	58	
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES ET DES FORÊTS		**64**

** Les totaux sont donnés pour chaque ministère du gouvernement provincial, incluant les agences et les programmes qui relèvent de son portefeuille. Chaque agence ou programme du gouvernement qui fait l'objet de 10 plaintes ou plus est également inclus.*

CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2015-2016

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE		**670**
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	144	
CENTRE D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES	159	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	13	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES SERVICES DE SANTÉ	10	
DIRECTION DE L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ET DE LA CONFORMITÉ	39	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	50	
PROGRAMMES D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS / D'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE	39	
PROGRAMMES PUBLICS DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	68	
RÉSEAUX LOCAUX D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ	28	
SUBVENTIONS ACCORDÉES AUX RÉSIDENTS DU NORD DE L'ONTARIO POUR FRAIS DE TRANSPORT À DES FINS MÉDICALES	15	
MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS		**4 264**
BUREAU DU CORONER EN CHEF	13	
DIRECTION DES SERVICES PRIVÉS DE SÉCURITÉ ET D'ENQUÊTE	11	
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS	4 051	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	110	
PROBATION ET LIBÉRATION CONDITIONNELLE	41	
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE		**97**
ÉTABLISSEMENTS DE GARDE POUR JEUNES	23	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	46	
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS		**265**
BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL	67	
SERVICEONTARIO	135	
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES		**2 105**
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	1 025	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	48	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	811	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES – UNITÉ DES DÉCISIONS SUR L'ADMISSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES	32	
PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	156	
MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DU SPORT		**19**
MINISTÈRE DES TRANSPORTS		**582**
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	48	
METROLINX/ RÉSEAU GO	18	
PERMIS DE CONDUIRE	212	
TRANSPORTS – SECTION D'ÉTUDE DES DOSSIERS MÉDICAUX	242	
MINISTÈRE DU TRAVAIL		**828**
BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	26	
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	36	
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	594	
DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	27	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	128	
MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES DES PERSONNES AGÉES		**1**
MINISTRE DÉLÉGUÉE À LA CONDITION FÉMININE		**1**
MINISTRE RESPONSABLE DES JEUX PANAMÉRICAINS ET PARAPANAMÉRICAINS DE 2015		**3**

CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 1ER SEPTEMBRE 2015 - 31 MARS 2016*

TOTAL : 398

CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE ANGLAISE	ALGOMA DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	AVON MAITLAND DISTRICT SCHOOL BOARD	3
	BLUEWATER DISTRICT SCHOOL BOARD	3
	DISTRICT SCHOOL BOARD OF NIAGARA	12
	DISTRICT SCHOOL BOARD ONTARIO NORTH EAST	2
	DURHAM DISTRICT SCHOOL BOARD	15
	GRAND ERIE DISTRICT SCHOOL BOARD	4
	GREATER ESSEX COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	11
	HALTON DISTRICT SCHOOL BOARD	8
	HAMILTON-WENTWORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	6
	HASTINGS & PRINCE EDWARD DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	KAWARTHA PINE RIDGE DISTRICT SCHOOL BOARD	5
	KEEWATIN-PATRICIA DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	LAKEHEAD DISTRICT SCHOOL BOARD	3
	LAMBTON KENT DISTRICT SCHOOL BOARD	3
	LIMESTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	NEAR NORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	OTTAWA-CARLETON DISTRICT SCHOOL BOARD	17
	PEEL DISTRICT SCHOOL BOARD	23
	RAINBOW DISTRICT SCHOOL BOARD	4
	RENFREW COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	3
	SIMCOE COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	10
	SUPERIOR-GREENSTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	THAMES VALLEY DISTRICT SCHOOL BOARD	31
	TORONTO DISTRICT SCHOOL BOARD	65
	TRILLIUM LAKELANDS DISTRICT SCHOOL BOARD	4
	UPPER CANADA DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	UPPER GRAND DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	WATERLOO REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	8
	YORK REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	16
	TOTAL	**269**
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE ANGLAISE	ALGONQUIN AND LAKESHORE CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
	BRUCE-GREY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
	DUFFERIN-PEEL CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	13
	DURHAM CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	6
	HALTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
	HAMILTON-WENTWORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	HURON-PERTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	LONDON DISTRICT CATHOLIC SCHOOL BOARD	3
	NIAGARA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
	OTTAWA CATHOLIC SCHOOL BOARD	3
	SIMCOE MUSKOKA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
	ST CLAIR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
	TORONTO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	41
	WINDSOR-ESSEX CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
	YORK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
	TOTAL	**98**
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE FRANÇAISE	CONSEIL DES ÉCOLES CATHOLIQUES DU CENTRE-EST	2
	CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DE DISTRICT DES GRANDES RIVIÈRES	1
	CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DU NOUVEL-ONTARIO	1
	CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE FRANCO-NORD	1
	CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE CENTRE-SUD	1
	CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DE L'EST ONTARIEN	2
	TOTAL	**8**
CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE FRANÇAISE	CONSEIL DES ÉCOLES PUBLIQUES DE L'EST DE L'ONTARIO	2
	CONSEIL SCOLAIRE PUBLIC DU GRAND NORD DE L'ONTARIO	2
	CONSEIL SCOLAIRE PUBLIC DU NORD-EST DE L'ONTARIO	1
	TOTAL	**5**
CONSEIL SCOLAIRE NON PRÉCISÉ		18

Remarque : Les collèges qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriés.

** Nous avons aussi reçu 68 cas à propos des conseils scolaires, du 1er avril au 31 août 2015, avant le début de notre mandat.*

CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2015-2016

TOTAL : 137

ALGONQUIN COLLEGE	3
COLLÈGE BORÉAL	1
CAMBRIAN COLLEGE	2
CANADORE COLLEGE	2
CENTENNIAL COLLEGE	5
CONESTOGA COLLEGE	5
CONFEDERATION COLLEGE	1
DURHAM COLLEGE	8
FANSHAWE COLLEGE	10
FLEMING COLLEGE (SIR SANDFORD FLEMING COLLEGE)	4
GEORGE BROWN COLLEGE	18
GEORGIAN COLLEGE	6
HUMBER COLLEGE	9
LA CITÉ COLLÉGIALE	3
LAMBTON COLLEGE	2
LOYALIST COLLEGE	9
MOHAWK COLLEGE	6
NIAGARA COLLEGE CANADA	9
NORTHERN COLLEGE	1
SAULT COLLEGE	2
ST. CLAIR COLLEGE	4
ST. LAWRENCE COLLEGE	3
SENECA COLLEGE	15
SHERIDAN COLLEGE	7
CAS OÙ LE COLLÈGE N'ÉTAIT PAS PRÉCISÉ	2

Remarque : Les collèges qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriés.

CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 1ER JANVIER 2016 - 31 MARS 2016*

TOTAL : 92

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE DE L'ONTARIO	3
UNIVERSITÉ BROCK	1
UNIVERSITÉ CARLETON	2
UNIVERSITÉ LAKEHEAD	11
UNIVERSITÉ LAURENTIENNE	3
UNIVERSITÉ MCMASTER	3
UNIVERSITÉ DE NIPISSING	2
UNIVERSITÉ QUEEN'S	4
UNIVERSITÉ RYERSON	9
UNIVERSITÉ TRENT	2
UNIVERSITÉ DE GUELPH	4
UNIVERSITÉ D'OTTAWA	8
UNIVERSITÉ DE TORONTO	7
UNIVERSITÉ DE WATERLOO	8
UNIVERSITÉ DE WINDSOR	3
UNIVERSITÉ WESTERN	3
UNIVERSITÉ WILFRID LAURIER	5
UNIVERSITÉ YORK	14

Remarque : Les universités qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriées.
** Nous avons aussi reçu 49 cas à propos des universités, du 1er avril au 31 décembre 2015, avant le début de notre mandat.*

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 1ER JANVIER 2016 - 31 MARS 2016*

TOTAL: 917

ADELAIDE-METCALFE, CANTON DE	1
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON DE	8
ALFRED AND PLANTAGENET, CANTON DE	1
ALGONQUIN HIGHLANDS, CANTON DE	1
AMARANTH, CANTON DE	1
AMHERSTBURG, VILLE DE	2
ARMOUR, CANTON DE	1
ARNPRIOR, VILLE DE	1
ASHFIELD-COLBORNE-WAWANOSH, CANTON DE	1
ASPHODEL-NORWOOD, CANTON DE	1
ATHENS, CANTON DE	1
AURORA, VILLE DE	1
BANCROFT, VILLE DE	1
BARRIE, CITÉ DE	4
BAYHAM, MUNICIPALITÉ DE	4
BELLEVILLE, CITÉ DE	3
BLIND RIVER, VILLE DE	2
BONFIELD, CANTON DE	1
BRACEBRIDGE, VILLE DE	2
BRADFORD WEST GWILLIMBURY, VILLE DE	1
BRAMPTON, CITÉ DE	8
BRANT, COMTÉ DE	1
BRANTFORD, CITÉ DE	8
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	6
BROCK, CANTON DE	1
BROCKTON, MUNICIPALITÉ DE	1
BROOKE-ALVINSTON, MUNICIPALITÉ DE	1
BRUCE, COMTÉ DE	2
BURK'S FALLS, VILLAGE DE	1
BURLINGTON, CITÉ DE	3
CALEDON, VILLE DE	5
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	1
CAMBRIDGE, CITÉ DE	12
CARLETON PLACE, VILLE DE	1
CARLOW/MAYO, CANTON DE	1
CASSELMAN, VILLAGE DE	1
CAVAN MONAGHAN, CANTON DE	2
CENTRAL FRONTENAC, CANTON DE	3
CENTRAL MANITOULIN, MUNICIPALITÉ DE	1
CENTRE WELLINGTON, CANTON DE	4
CHAMPLAIN, CANTON DE	1
CHAPLEAU, CANTON DE	1
CHATHAM-KENT, MUNICIPALITÉ DE	2
CLARENCE-ROCKLAND, CITÉ DE	4
CLEARVIEW, CANTON DE	3
COBOURG, VILLE DE	2
COCHRANE, VILLE DE	1
COLLINGWOOD, VILLE DE	4
CORNWALL, CITÉ DE	2
CRAMAHE, CANTON DE	1
DOURO-DUMMER, CANTON DE	2
DUFFERIN, COMTÉ DE	1
DURHAM, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	11
DYSART ET AL, CANTONS UNIS DE	2
EAR FALLS, CANTON DE	1
EAST GWILLIMBURY, VILLE DE	4
ELLIOT LAKE, CITÉ DE	2
ERIN, VILLE DE	3
ESPANOLA, VILLE DE	1
ESSA, CANTON DE	4
ESSEX, VILLE DE	2
FORT ERIE, VILLE DE	1
FORT FRANCES, VILLE DE	1
FRENCH RIVER, MUNICIPALITÉ DE	4
GANANOQUE, VILLE DE	2
GEORGIAN BAY, CANTON DE	1
GEORGINA, VILLE DE	1
GRAND VALLEY, VILLE DE	1
GRAVENHURST, VILLE DE	1
GREATER NAPANEE, VILLE DE	2
GRAND SUDBURY, CITÉ DE	16
GREY HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	1
GREY, COMTÉ DE	3
GRIMSBY, VILLE DE	1
GUELPH, CITÉ DE	6
GUELPH/ERAMOSA, CANTON DE	1
HALDIMAND, COMTÉ DE	2
HALTON HILLS, VILLE DE	2
HALTON, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	3
HAMILTON, CITÉ DE	30
HASTINGS HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	3
HASTINGS, COMTÉ DE	2
HEARST, VILLE DE	1
HIGHLANDS EAST, MUNICIPALITÉ DE	3
HORNEPAYNE, CANTON DE	1
HURON, COMTÉ DE	3
INGERSOLL, VILLE DE	1
INNISFIL, VILLE DE	2
IROQUOIS FALLS, VILLE DE	3
JOCELYN, CANTON DE	1
JOHNSON, CANTON DE	1
JOLY, CANTON DE	1
KAPUSKASING, VILLE DE	1
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	9
KENORA, CITÉ DE	2
KINGSTON, CITÉ DE	16
KINGSVILLE, VILLE DE	1
KITCHENER, CITÉ DE	5
LAKE OF BAYS, CANTON DE	1
LAKESHORE, VILLE DE	1
LAMBTON, COMTÉ DE	4
LANARK, COMTÉ DE	1
LARDER LAKE, CANTON DE	2
LATCHFORD, VILLE DE	2
LEAMINGTON, MUNICIPALITÉ DE	2
LEEDS AND GRENVILLE, COMTÉS UNIS DE	2
LENNOX AND ADDINGTON, COMTÉ DE	1
LINCOLN, VILLE DE	3
LONDON, CITÉ DE	23
LOYALIST, CANTON DE	2
LUCAN BIDDULPH, CANTON DE	1
MADOC, CANTON DE	1
MAGNETAWAN, MUNICIPALITÉ DE	2
MALAHIDE, CANTON DE	1
MANITOUWADGE, CANTON DE	3
MARKHAM, CITÉ DE	3
MATTAWAN, CANTON DE	1
MCDOUGALL, CANTON DE	1
MCGARRY, CANTON DE	2
MCKELLAR, CANTON DE	1
MCMURRICH/MONTEITH, CANTON DE	2
MCNAB/BRAESIDE, CANTON DE	2
MEAFORD, MUNICIPALITÉ DE	3
MELANCTHON, CANTON DE	1
MERRICKVILLE-WOLFORD, VILLAGE DE	1
MIDDLESEX CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	1
MIDDLESEX, COMTÉ DE	2
MIDLAND, VILLE DE	2

Remarque : Les municipalités qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriées.

** Nous avons aussi reçu 1492 cas à propos des municipalités, du 1er avril au 31 décembre 2015, avant le début de notre mandat.*

MILTON, VILLE DE	6
MINDEN HILLS, CANTON DE	1
MISSISSAUGA, CITÉ DE	12
MONO, VILLE DE	3
MONTAGUE, CANTON DE	1
MORRIS-TURNBERRY, MUNICIPALITÉ DE	2
MUSKOKA LAKES, CANTON DE	74
MUSKOKA, MUNICIPALITÉ DE DISTRICT DE	2
NAIRN AND HYMAN, CANTON DE	1
NEEBING, MUNICIPALITÉ DE	1
NEWMARKET, VILLE DE	4
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	4
NIAGARA-ON-THE-LAKE, VILLE DE	2
NIAGARA, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	9
NORFOLK, COMTÉ DE	9
NORTH ALGONA WILBERFORCE, CANTON DE	5
NORTH BAY, CITÉ DE	8
NORTH GLENGARRY, CANTON DE	1
NORTH HURON, CANTON DE	17
NORTH KAWARTHA, CANTON DE	1
NORTH STORMONT, CANTON DE	1
NORTHEASTERN MANITOULIN AND THE ISLANDS, VILLE DE	1
OAKVILLE, VILLE DE	2
ORANGEVILLE, VILLE DE	3
ORILLIA, CITÉ DE	4
ORO-MEDONTE, CANTON DE	1
OSHAWA, CITÉ DE	12
OTTAWA, CITÉ DE	52
OWEN SOUND, CITÉ DE	3
OXFORD, COMTÉ DE	3
PARRY SOUND, VILLE DE	1
PEEL, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	17
PELHAM, VILLE DE	2
PERTH EAST, CANTON DE	1
PERTH, COMTÉ DE	1
PERTH, VILLE DE	1
PETAWAWA, VILLE DE	1
PETERBOROUGH, CITÉ DE	2
PETROLIA, VILLE DE	1
PORT HOPE, MUNICIPALITÉ DE	1
PRINCE EDWARD COUNTY, COMTÉ DE	1
PUSLINCH, CANTON DE	1
QUINTE WEST, CITÉ DE	1
RAINY RIVER, VILLE DE	1
RAMARA, CANTON DE	2
RED LAKE, MUNICIPALITÉ DE	1
RED ROCK, CANTON DE	1
RICHMOND HILL, VILLE DE	4
RIDEAU LAKES, CANTON DE	3
SARNIA, CITÉ DE	2
SAUGEEN SHORES, VILLE DE	2
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	9
SEGUIN, CANTON DE	1
SEVERN, CANTON DE	2
SIMCOE, COMTÉ DE	3
SIOUX LOOKOUT, MUNICIPALITÉ DE	2
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	3
SOUTH DUNDAS, MUNICIPALITÉ DE	1
SOUTH GLENGARRY, CANTON DE	4
SOUTH STORMONT, CANTON DE	1
SOUTHGATE, CANTON DE	1
SOUTHWOLD, CANTON DE	2
SPRINGWATER, CANTON DE	2
ST. CATHARINES, CITÉ DE	3
ST. CLAIR, CANTON DE	1
ST. THOMAS, CITÉ DE	2
ST.-CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	4
STIRLING-RAWDON, CANTON DE	1
TAY, CANTON DE	1
TEMISKAMING SHORES, CITÉ DE	1
THE ARCHIPELAGO, CANTON DE	1
THE NORTH SHORE, CANTON DE	1
THESSALON, VILLE DE	1
THOROLD, CITÉ DE	2
THUNDER BAY, CITÉ DE	8
TIMMINS, CITÉ DE	9
TINY, CANTON DE	2
TORONTO, CITÉ DE	75
TRENT HILLS, MUNICIPALITÉ DE	3
TRENT LAKES, MUNICIPALITÉ DE	1
TYENDINAGA, CANTON DE	2
UXBRIDGE, CANTON DE	1
VAUGHAN, CITÉ DE	6
WASAGA BEACH, VILLE DE	5
WATERLOO, CITÉ DE	1
WATERLOO, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	7
WELLAND, CITÉ DE	5
WELLESLEY, CANTON DE	1
WELLINGTON, COMTÉ DE	1
WEST ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	1
WEST GREY, MUNICIPALITÉ DE	2
WEST LINCOLN, CANTON DE	2
WHITBY, VILLE DE	5
WHITCHURCH-STOUFFVILLE, VILLE DE	1
WHITESTONE, MUNICIPALITÉ DE	1
WHITEWATER REGION, CANTON DE	5
WINDSOR, CITÉ DE	12
WOODSTOCK, CITÉ DE	1
WOOLWICH, CANTON DE	2
YORK, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	9
CAS OÙ LA MUNICIPALITÉ N'A PAS ÉTÉ PRÉCISÉE	13
CONSEILS LOCAUX PARTAGÉS	
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES DU DISTRICT D'ALGOMA	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE COCHRANE	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE NIPISSING	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE THUNDER BAY	2
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE TIMISKAMING	1
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE MANITOULIN-SUDBURY	2
KENORA DISTRICT SERVICES BOARD	1
NIAGARA CENTRAL AIRPORT COMMISSION	1
NIAGARA DISTRICT AIRPORT COMMISSION	1
CAS OÙ LES CONSEILS LOCAUX N'ONT PAS ÉTÉ PRÉCISÉS	2
SOCIÉTÉS PARTAGÉES	
COLLUS POWERSTREAM	1
OFFICES DE PROTECTION DE LA NATURE	7
ENERGY + INC	1
ERIE THAMES POWERLINES CORPORATION	2
KITCHENER-WILMOT HYDRO INC	1
NEWMARKET-TAY POWER DISTRIBUTION LTD	1
POWERSTREAM INC	7

CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 1ER SEPTEMBRE 2015 - 31 MARS 2016

CAS À PROPOS DE MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN EST L'ENQUÊTEUR	45
CAS À PROPOS DE MUNICIPALITÉS OÙ UN AUTRE ENQUÊTEUR A ÉTÉ NOMMÉ	25

SOMMAIRE DES ENQUÊTES ACHEVÉES

MUNICIPALITÉ	EXAMENS DES RÉUNIONS ET RENCONTRES	CONSTATS DE VIOLATIONS DE PROCÉDURE	SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES	RÉUNIONS ILLÉGALES
AMHERSTBURG, VILLE DE	2	0	0	0
ARMOUR, CANTON DE	1	6	5	1
BONFIELD, CANTON DE	2	5	4	0
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	1	2	3	0
BURK'S FALLS, VILLAGE DE	1	6	5	1
CASSELMAN, VILLAGE DE	4	0	3	0
ELLIOT LAKE, CITÉ DE	4	0	1	0
ESSEX, VILLE DE	1	0	1	1
FORT ERIE, VILLE DE	1	0	4	1
LONDON, CITÉ DE	1	0	3	1
MCDOUGALL, MUNICIPALITÉ DE	1	0	0	0
MCKELLAR, CANTON DE	3	1	4	2
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	1	0	1	0
NIAGARA, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	1	2	1	1
OWEN SOUND, CITÉ DE	3	0	0	0
PORT COLBORNE, CITÉ DE	3	2	1	1
RUSSELL, CANTON DE	3	1	7	2
SEGUIN, CANTON DE	1	0	0	0
ST-CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	3	0	3	3
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	5	1	4	0
WEST LINCOLN, CANTON DE	2	3	3	0
WHITESTONE, MUNICIPALITÉ DE	1	0	0	0

RÉSUMÉ FINANCIER

Le budget de notre Bureau a été augmenté en 2015-2016, passant à **18,58 millions $**, pour couvrir l'accroissement de nos effectifs et de nos opérations, qui a résulté de l'élargissement de notre mandat. Le nombre d'organismes du secteur public placés sous notre surveillance a plus que doublé (passant de plus de 500 à plus de 1 000).

Nos dépenses réelles étaient de **13,12 millions $**, de nouvelles dépenses étant consacrées à cette expansion continue, ainsi qu'à un accroissement des activités de sensibilisation et des espaces de bureau pour faire face à une telle expansion. Tous les fonds non dépensés ont été renvoyés au Trésor provincial.

	(EN MILLIERS)
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ANNUELLES :	**13 166**
SALAIRES ET TRAITEMENTS :	**7 517**
AVANTAGES SOCIAUX DES EMPLOYÉS :	**1 767**
COMMUNICATIONS ET TRANSPORTS :	**294**
SERVICES :	**2 026**
FOURNITURES ET ÉQUIPEMENT :	**1 572**
REVENUS DIVERS (RENVOYÉS AU GOUVERNEMENT) :	**42**
DÉPENSES NETTES :	**13 124**

Nous pouvons vous aider.

www.ombudsman.on.ca

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

@Ont_OmbudsmanFR

Ontario Ombudsman

OntarioOmbudsman

Indépendant Impartial Confidentiel Gratuit